



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SU
INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA MAES &
PARTNERS S.A. LIMA 2017.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:

Bach. YAIPÉN RUÍZ, REYNA CONCEPCIÓN AZUCENA

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Mg. BARRANTES RÍOS, EDMUNDO JOSE

JURADO EXAMINADOR

Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN
Presidente

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Secretario

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo realizado en primer lugar a Dios, por haberme dado las fuerzas, vida y salud para poder terminar la tesis de manera satisfactoria. Dedicar cada momento de esfuerzo a mis padres, a mis abuelos y a mi hermanito que fueron mi mayor motivo para seguir adelante. Y de igual manera, a todos mis familiares que me brindaron su apoyo para continuar en el día a día sin detenerme logrando mis metas.

AGRADECIMIENTO

Esta investigación ha sido lograda gracias a la universidad por haberme permitido formarme en ella y brindarme muchos conocimientos en cada clase. Agradecer al asesor Mg. Edmundo José Barrantes Ríos, por la vocación de enseñanza en todo este proceso, por los momentos dedicados para aclarar cualquier tipo de duda y por la exactitud con la que nos enseñó cada lección. Y por último, agradecer a mis padres, abuelos, familiares y amistades quienes me apoyaron incondicionalmente, para lograr y concluir esta etapa de mi vida siendo muy importante y significativa para mi persona.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar la influencia existente entre la gestión de recursos humanos en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.

El problema general refiere a la interrogante: ¿Cómo influye la Gestión de recursos humanos en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017?, cuya hipótesis general es: la Gestión de recursos humanos si influye en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017. Las variables de estudio: Variable Independiente “La Gestión de recursos humanos” y la Variable Dependiente “La Motivación”. Se utilizó el diseño no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo y correlacional, enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, cuyo instrumento cuestionario se evaluó a la población total de 30 colaboradores, técnicos y jefes de la empresa MAES Y PARTNERS SA, siendo una muestra censal. El cuestionario consta de 52 preguntas en total estructuradas en 26 preguntas para la variable independiente y 26 para la variable dependiente. Se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas: 5: Siempre, 4: Casi siempre, 3: A veces si a veces no, 2: Casi nunca y 1: nunca. Y, por último, la confiabilidad del cuestionario del coeficiente de Alfa de Cronbach es 99.40% en sus 52 elementos trabajados.

Por último, se concluye que existe una relación positivamente alta ($\rho = 0.837$) entre el nivel de Gestión de recursos humanos y la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Con un valor de $\text{sig} = 0.000 < 0.05$.

Palabras claves: Gestión de recursos humanos, motivación, recompensas, metas, esfuerzo personal.

ABSTRACT

This research was carried out in order to determine the influence that exists between human resources management on the motivation of the collaborators of the company MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.

The general problem refers to the question: How does Human Resources Management influence the motivation of employees of the company MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017 ?, whose general hypothesis is: Human Resources Management does influence the motivation of the collaborators of the company MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017. Study variables: Independent Variable "Human Resources Management" and the Dependent Variable "Motivation". The descriptive and correlational non-experimental cross-sectional design and the Quantitative method were used.

As a data collection technique, the survey was used, whose questionnaire instrument was evaluated to the collaborators, technicians and heads of the company MAES Y PARTNERS SA. The questionnaire consists of 52 questions in total structured in 26 questions for the independent variable and 26 for the dependent variable. The Likert scale with 5 response alternatives was used: 5: Always, 4: Almost always, 3: Sometimes if sometimes not, 2: Almost never and 1: never.

Finally, it is concluded that there is a positively high relationship between the level of Human Resources Management and the motivation of the collaborators of the company MAES & PARTNERS S.A.

Key words: Human resources management, motivation, rewards, goals, personal effort.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACION	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problema específico.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.3.1. Justificación teórica.....	20
1.3.2. Justificación práctica	21
1.3.3. Justificación Metodológica	21
1.3.4. Justificación Social.....	21
1.4. Objetivos de la Investigación.....	22
1.4.1. Objetivo principal.....	22
1.4.2. Objetivos específicos	22
II. MARCO TEORICO	23
2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales	32
2.2. Bases teóricas de las variables	37
2.2.1. Bases teóricas de la Gestión de Recursos Humanos	37
2.2.2. Bases Teóricas de la Motivación.....	52
2.3. Definición de términos básicos	58
III. MARCO METODOLÓGICO.....	61

3.1.	Hipótesis de la investigación	61
3.1.1.	Hipótesis General	61
3.1.2.	Hipótesis Específicas	61
3.2.	Variables de estudio	61
3.2.1.	Definición conceptual	61
3.2.2.	Definición operacional	62
3.3.	Tipo y nivel de Investigación	63
3.3.1.	Tipo de la investigación	63
3.3.2.	Nivel de la investigación	63
3.3.3.	Método de Investigación	63
3.4.	Diseño de la investigación	64
3.5.	Población y muestra de estudio.....	65
3.5.1.	Población	65
3.5.2.	Muestra	65
3.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	66
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	66
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	67
3.7.	Validación y confiabilidad del instrumento.....	69
3.7.1.	Validez	69
3.7.2.	Análisis de confiabilidad	70
3.8.	Método de análisis de datos.....	72
3.9.	Propuesta de valor	73
3.10.	Aspectos Éticos	73
IV.	RESULTADOS	75
4.1.	Descripción y Análisis Estadístico.....	75
4.2.	Contrastación de hipótesis	81
4.2.1.	Contrastación de la hipótesis general	81
4.2.2.	Contrastación de la hipótesis específica 01	81
4.2.3.	Contrastación de la hipótesis específica 02	82
4.2.4.	Contrastación de la hipótesis específica 03	83
4.2.5.	Contrastación de la hipótesis específica 04	84
V.	DISCUSIÓN.....	85
5.1.	Análisis de discusión de resultados.....	85
VI.	CONCLUSIONES	90
VII.	RECOMENDACIONES.....	91
	REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	93

ANEXOS	96
Anexo 1: Matriz de consistencia.	97
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	99
Anexo 3: Instrumentos.	101
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	104
Anexo 5: Matriz de datos	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Cuestionario de la variable Gestión de recursos humanos	67
Tabla 2.	Baremación de la variable Gestión de recursos humanos	68
Tabla 3.	Ficha técnica 2: Cuestionario de variable Motivación.....	68
Tabla 4.	Baremación de la variable Motivación	69
Tabla 5.	Validez de los instrumentos por los Juicios de expertos de la Universidad	69
Tabla 6.	Interpretación del coeficiente de confiabilidad para las variables de estudio.....	70
Tabla 7.	Distribución de escala de todas las variables de estudio de acuerdo al procesamiento de los casos.	71
Tabla 8.	Nivel de confiabilidad de la variable Gestión de recursos humanos....	71
Tabla 9.	Nivel de confiabilidad de la variable Motivación	72
Tabla 10.	Valores y lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman.....	72
Tabla 11.	Niveles de variable Gestión de recursos humanos en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.	75
Tabla 12.	Niveles de variable Motivación en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.	76
Tabla 13.	Niveles de la dimensión Flujo recursos humanos en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.	77
Tabla 14.	Niveles de la dimensión Educación y desarrollo en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.	78
Tabla 15.	Niveles de la dimensión Sistemas de trabajo en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.	79
Tabla 16.	Niveles de compensación laboral en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.....	80
Tabla 17.	Nivel de correlación y significación de la gestión de recursos humanos y la motivación.....	81
Tabla 18.	Nivel de correlación y significación del flujo de recursos humanos y la motivación.	82

Tabla 19. Nivel de correlación y significación de la educación y desarrollo y la motivación.	83
Tabla 20. Nivel de correlación y significación del sistema de trabajo y la motivación.....	83
Tabla 21. Nivel de correlación y significación de la compensación laboral y la motivación.	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de la Gestión del Talento Humano	48
Figura 2. Niveles de gestión de recursos humanos en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.....	75
Figura 3. Niveles de motivación en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.	76
Figura 4. Niveles de flujo de recursos humanos en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.....	77
Figura 5. Niveles de educación y desarrollo en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.....	78
Figura 6. Niveles de sistemas de trabajo en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.	79
Figura 7. Niveles de compensación laboral en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.....	80

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se demuestra un claro ejemplo de la deficiencia en la gestión de los recursos humanos y la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS esto conlleva a que los colaboradores no se sientan satisfechos con el trabajo y funciones que se les asigna más allá de la compensación económica que puedan recibir, es por ello que se busca mejorar los procesos, técnicas y herramientas que se aplican para lograr un ambiente grato de trabajo y que los colaboradores se sientan más identificados y predispuestos con la empresa.

Esta investigación está desarrollada en siete capítulos, los cuales se detallan a continuación:

En el Capítulo I, Se presenta el planteamiento del problema donde se detallan las deficiencias en la Gestión de recursos humanos en la empresa MAES Y PARTNERS SA. Se encuentra también, la formulación general y específica donde se enfoca la influencia que existe entre la variable Gestión de recursos humanos y la motivación de sus colaboradores, así como la justificación siendo el resultado de este trabajo fuente de información para los futuros investigadores y por último, los objetivos de la investigación que determina el grado de influencia entre las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente.

Capítulo II. Marco Teórico, se citan los antecedentes de los autores de tesis nacionales e internacionales, mostrando las conclusiones de cada uno de ellos producto de sus investigaciones. Se explica las definiciones de la variable independiente “La gestión de recursos humanos” y la variable dependiente “La motivación”.

Capítulo III. Métodos y Materiales, se presentan las hipótesis generales y específicas donde se busca probar la relación entre las variables de estudio. Para recopilar los datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento: cuestionario. Dicha encuesta fue aplicada a los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS entre ellos operarios, técnicos y jefes de área. El instrumento consta de 45 preguntas, estructuradas en 26 para la

variable independiente y 19 para la dependiente. El método que se empleó fue la Escala de Likert con 5 alternativas de respuestas.

Capítulo IV. Resultados, se precisa la existencia de una relación positiva entre la Gestión de recursos humanos y la motivación.

Capítulo V. Discusión, se comparan las conclusiones de la presente tesis con las conclusiones de las tesis similares citadas en los antecedentes nacionales e internacionales.

Capítulo VI. Conclusiones, se detallan las conclusiones donde se demuestra que existe una influencia alta entre la Gestión de recursos humanos y la motivación.

Capítulo VII. Recomendaciones, se describe las recomendaciones de cómo se puede mejorar según, los resultados obtenidos de esta investigación, como además, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

Este trabajo dejó a consideración de la comunidad de investigadores, así como de las organizaciones de negocios familiares y pymes de producción, comercialización y de otros servicios.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema

La importancia de la Gerencia de recursos humanos de toda empresa es el tener la habilidad para escuchar, responder y solucionar todos los problemas que se presenten; obteniendo así la satisfacción única por cumplir un trabajo eficientemente. Para esto se requiere de personal adecuado, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades, se encuentre en el lugar y en el momento adecuado para desempeñar el trabajo necesario.

Hace unas décadas esta área dejó de llamarse Departamento de Personal para convertirse en la Dirección de RR.HH. Hoy la historia parece repetirse, aunque esta vez el término "Recursos Humanos" es el que, poco a poco, va dejando paso a nuevas denominaciones como "Dirección de Personas", "Personas y Valores", "Capital Humano", "Talento Humano" y cada vez más nombres con el mismo significado.

Recursos Humanos es un área del cual toda empresa debe estar agradecida de su existencia, ya que se encargan de que la empresa tenga buenos trabajadores, buena productividad y sobre todo cumplir los objetivos. En todo ello, mucho tiene que ver la motivación del personal, ya que ellos son el grupo humano que día a día están con nosotros, desempeñándose al máximo para llegar a cumplir los objetivos de la empresa, usando estrategias se logra un buen clima laboral.

Esto también, se visualiza en empresas muy grandes como las transnacionales, donde la gestión de recursos humanos juega un papel muy importante, siendo su objetivo principal la consolidación de la cultura interna de la empresa en los diferentes países, el manejo de los diferentes idiomas dentro de la organización, motivaciones distintas, éstos y muchos factores más influyen directamente en los modelos de negocio que tiene cada país.

Una empresa está compuesta de seres humanos que se unen para beneficio mutuo, y la empresa se forma o se destruye por la calidad o el comportamiento de su gente. Sólo es a través de los recursos humanos que los demás recursos se

pueden utilizar con efectividad. Por todo ello, se puede decir que las personas integrantes en la empresa son el verdadero motor de la misma, y que sin ellos, se podría decir, que no habría empresa. Por todo lo anterior, es muy importante decir que el principal activo es las personas, más que las maquinarias y el capital que posean.

Todas las organizaciones están integradas por personas que son las que llevan a cabo todos los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso, no es exagerado afirmar que, constituyen el recurso máspreciado, más valioso en toda sociedad. Si alguien contaría con todo el dinero, equipos de última tecnología e instalaciones impecables, pero le haría falta un conjunto de personas, o éstas se consideran mal dirigidas, con escasos clientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible.

Y así como los recursos humanos, se tiene otra variable a considerar dentro de ella para lograr en conjunto de nuestras metas y logros como organización, el cual es la motivación del personal que hace que se desarrollen como personas, para poder asumir algunas responsabilidades, aportar sugerencias, propuestas, soluciones, conseguir un reconocimiento por el trabajo realizado, conocer bien las funciones del puesto que ocupa y desempeñar un trabajo interesante.

Muchas veces, la motivación es la energía que dirige la conducta de los seres humanos, uno mismo es quien realmente se motiva para hacer lo que más le gusta y más ama en la vida; y un día de la nada es interrumpido más por pequeños errores en la organización, el cual hace que cada uno baje los ánimos al laborar y es más claro que la productividad no será la misma porque se empieza a trabajar solo por necesidad, porque no se tiene otra opción, por cumplir y por muchos motivos más; pero no porque realmente uno está motivado para hacerlo.

Las empresas a veces no se dan cuenta de esos pequeños detalles que hacen que sus colaboradores estén bien motivados.

De acuerdo a conversaciones sostenidas con los colaboradores de MAES & PARTNERS se llega a la conclusión de que ellos mismos, no están siendo motivados en el centro de labores por diversas razones; en primer lugar, por la

cantidad de tardanzas, cantidad de faltas injustificadas, no tienen interés en marcaciones de entrada ni de salida, para ello los mismos jefes de cada área no son muy comunicadores.

También, se observó que algunos trabajadores hacen las cosas porque lo tienen que hacer, no porque quieran hacerlo; es decir no se encuentran motivados ante nuevos proyectos, luego sus productividad disminuye lentamente, estancándose y acumulándose de trabajo, parecen haber olvidado que un tiempo atrás eran uno de los motores de la empresa y por último se ha notado que algunos trabajadores critican y plantean problemas pero nunca soluciones, generando un mal ambiente de trabajo y es por todos estos motivos que con esta investigación se busca mejorar la motivación del personal conjuntamente con la relación entre los trabajadores.

El principal reto en una empresa es alcanzar los resultados deseados, con eficiencia, calidad e innovación, costes reducidos y la motivación laboral es lo más importante para alcanzar los resultados deseados de manera eficiente.

La motivación, puede ser definida como estado abstracto, pero con reflejos concretos que genera efectos en el individuo tanto en su comportamiento y como consecuencia a las metas u objetivos que tenga como dirección. La motivación es como el empuje que nos dirige a ser tal o cual cosa y al mismo tiempo diseña el cómo hacerlas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

PG ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima. Perú. 2017?

1.2.2. Problema específico

PE 01 ¿Cómo Influye el flujo de recursos humanos del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima. Perú. 2017?

PE 02 ¿Cómo Influye la educación y desarrollo en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima. Perú. 2017?

PE 03 ¿Cómo Influye el sistema de trabajo en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima. Perú. 2017?

PE 04 ¿Cómo Influye la compensación laboral en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima. Perú. 2017?

1.3. Justificación del estudio

En la actualidad, la finalidad de la empresa Maes y Partners S.A., no es simplemente la producción, sino más bien la de impulsar su crecimiento como empresa. En un medio cada vez más competitivo, que requiere cada vez más de personas competentes, para llevar adelante sus procesos productivos en mejores condiciones de cantidad y calidad.

Por ello, se decide que al observar en esta empresa se tiene como plazo el proceso de selección del personal una semana entrevistando, haciendo los exámenes requeridos y con todos los papeles solicitados, para después de esto pasar a la oficina de analistas de recursos humanos donde se hace ya, la contratación del personal que solo puede ser los días martes; por lo tanto, el proceso es mucho más rápido, de tal forma que los analistas están dedicados a la contratación y atención del nuevo personal. Pueden llegar a contratar casi más de 15 personas por semana, pero lo que no se llega a saber en concreto es el motivo exacto del porque las personas rotan o salen de la empresa antes del cumplimiento del contrato.

Esto de alguna manera es muy preocupante en la empresa porque señala que en la parte interna algo anda mal. Normalmente se ve al trabajador los primeros días bien motivado, pero al pasar los días los ánimos decaen y su rendimiento baja. Solo con esta investigación se llega a saber la influencia que tiene la motivación en el personal y todo ello, será muy importante porque así menos personal va renunciar y sobre todo van a trabajar con un buen desempeño y aumentaría la producción del personal, solamente así estaríamos solucionando el problema que la empresa tiene organizando todo el área de recursos humanos.

La motivación juega un papel fundamental a la hora de lograr metas y objetivos en las empresas, ya que se trabaja en un ambiente de equipo. Para crear y mantener un alto nivel de motivación es importante asegurarse que los objetivos y los valores de cada trabajador corresponden con la misión y la visión de la organización. Esto puede conducir a una mayor productividad, una mejora en la calidad del trabajo y una ganancia financiera en todos los departamentos.

La Motivación laboral para los empleados se traduce también, en fidelización con la empresa, adquieren nuevos conocimientos y por sobre todo, si se los capacita más desarrollarían allí sus tareas con eficiencia. La implicancia económica que tienen las competencias laborales repercute tanto en empleados como en la misma empresa. Ellos al tener estabilidad laboral garantizan sus ingresos por concepto de sueldos. En cambio, en la empresa el impacto de orden económico se da, al mejorar la motivación con el personal, en mejores condiciones, de esta manera se garantiza también, el nivel de producción.

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación describe la problemática que se presenta en la gestión de recursos humanos y la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima. Perú. 2017, dentro del marco de las teorías científicas aplicadas y los antecedentes nacionales e internacionales. Estas variables han sido desarrolladas teniendo como autor a Ibáñez (2011) indica que “La gestión del talento humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general. Y para la motivación se tiene como autor a Interconsulting Bureau S.L (2015) que conceptualiza de la siguiente manera “La motivación es la fuerza que impulsa a una persona hacia una actuación para lograr satisfacer una o varias necesidades personales.

Esta investigación será explicada por las teorías desarrolladas y corroborados por los antecedentes nacionales e internacionales similares a esta investigación.

1.3.2. Justificación práctica

De acuerdo a los objetivos de la investigación, el resultado de la presente investigación permite diagnosticar la gestión de recursos humanos y la motivación de los colaboradores de la empresa Maes y Partners S.A. Una vez realizado el diagnóstico, éste nos permitirá evaluar el resultado entre gestión de recursos humanos y la motivación, lo que nos servirá para la toma de decisiones y buscar la mejora en la empresa Maes y Partners S.A. en aspectos o campos que tengan falencias o que desconocen dicho procedimiento y/o conceptos.

1.3.3. Justificación Metodológica

La metodología utilizada en esta investigación es descriptiva correlacional, ya que vamos a describir los fenómenos, situaciones que se den en un contexto de tiempo, la correlación nos ayudará a saber el grado de relación entre ambas variables, teniendo un diseño no experimental, ya que todos los sucesos se evaluarán sin alterar las variables, los instrumentos propuestos, así como las técnicas manejadas para el análisis de la información podrán ser utilizados en otros estudios similares, en donde se quiera evaluar la correlación entre la gestión de recursos humanos y la motivación, ya sea en instituciones públicas o privadas.

1.3.4. Justificación Social

Las empresas actualmente buscan a personas que puedan ocupar puestos operativos, estratégicos y/o de confianza, pero, sobre todo, aquellos puestos mencionados apoyen con el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización, es por ello que desde el inicio de la selección del personal, la capacitación, compensación y la permanencia de los mismos debería garantizarlo el encargado de recursos humanos, es por ellos que mediante la presente investigación se busca tener un buen manejo de la gestión de recursos humanos.

Los conceptos sobre la gestión de recursos humanos y la motivación no solo beneficiarán a la empresa Maes y Partners S.A. el cual será involucrada en esta investigación, sino también a todos los interesados empresarios, emprendedores, dueños de negocio y/o público en general que quiera mejorar el área de RRHH y/o quiera investigar más a fondo el tema para la aplicación en su centro de trabajo y de esta manera, generar un valor agregado y una mejora continua.

Asimismo, esta investigación servirá para mejorar el desarrollo, crecimiento y la gestión de recursos humanos en las empresas públicas y/o privadas.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo principal

OP: Determinar cómo influye la gestión de recursos humanos en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 01 Determinar cómo influye la compensación laboral en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.

OE 02 Determinar cómo influye el sistema de trabajo en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.

OE 03 Determinar cómo influye la educación y desarrollo en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.

OE 04 Determinar cómo influye el flujo de recursos humanos del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Soto (2017) realizó su tesis titulada “Gestión del talento humano y motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local 04, Lima 2016”, presentada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016. En cuanto a la metodología, es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y Correlacional, se realizaron encuestas a 105 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04. Se llega a las conclusiones que primero respecto al objetivo general planteado: determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la motivación laboral según, personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016, el resultado indica que el valor Rho Spearman arrojó el resultado de 0,818, lo que indica que existe una relación positiva entre las variables, presentando además un nivel de correlación alto. También, se observa que el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (alta significancia) por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; por consiguiente, se asevera que: entre la gestión del talento humano y la motivación laboral existe relación directa y significativa y en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016.

Segundo, con respecto al primer objetivo específico planteado Determinar la relación que existe entre los procesos para integrar personas y la motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016, el resultado indica que el valor Rho Spearman arrojó el valor de 0,662, lo que indica que una relación positiva entre las variables presentando, además un nivel de correlación moderado. También, se observa que el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (alta significancia) por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; por consiguiente, se asevera que: entre los

procesos para integrar personas y la motivación laboral existe relación directa y significativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016.

Como tercer punto, con respecto al segundo objetivo específico planteado: Determinar la relación que existe entre los procesos para organizar a las personas y la motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016, el resultado indica que el valor Rho Spearman arrojó el valor de 0,628; lo que indica que una relación positiva entre las variables presentando además, un nivel de correlación moderado. También, se observa que el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (alta significancia) por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; por consiguiente, se asevera que: entre procesos para organizar a las personas y la motivación laboral existe relación directa y significativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016.

Como cuarto punto, con respecto al tercer objetivo específico planteado: Determinar la relación que existe entre los procesos para recompensar a las personas y la motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016, el resultado indica que el valor Rho Spearman arrojó el valor de 0,711; lo que indica que una relación positiva entre las variables presentando además un nivel de correlación alta. También, se observa que el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (alta significancia) por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; por consiguiente, se asevera que: entre procesos para recompensar a las personas y la motivación laboral existe relación directa y significativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016.

Como quinto punto, con respecto al cuarto objetivo específico planteado: Determinar la relación que existe entre los procesos para desarrollar a las personas y la motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016, el resultado indica que el valor Rho Spearman arrojó el valor de 0,711; lo que indica que una relación positiva entre las variables presentando además un nivel de correlación alta. También, se observa que el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (alta significancia) por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4; por consiguiente, se asevera

que: entre procesos para desarrollar a las personas y la motivación laboral existe relación directa y significativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016.

Como sexto punto, con respecto al quinto objetivo específico planteado: Determinar la relación que existe entre los procesos para retener a las personas y la motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016, se da a conocer el resultado que el valor Rho Spearman arrojó el valor de 0,671; lo que indica que una relación positiva entre las variables presentando además un nivel de correlación moderada. También, se observa que el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (alta significancia) por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5; por consiguiente, se asevera que: entre procesos para retener a las personas y la motivación laboral existe relación directa y significativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016.

Como séptimo punto, con respecto al sexto objetivo específico planteado: Determinar la relación que existe entre los procesos para auditar a las personas y la motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016, nos indica que el valor Rho Spearman arrojó el valor de 0,708; lo que indica que una relación positiva entre las variables presentando además un nivel de correlación moderada. También, se observa que el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (alta significancia) por consiguiente, rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 6; por consiguiente, se asevera que: entre procesos para auditar a las personas y la motivación laboral existe relación directa y significativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016.

Pinedo y Quispe (2017) realizó su tesis titulada “La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.”, presentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, la investigación tuvo como objetivo determinar si la Gestión del Talento Humano influye en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A. En cuanto a la metodología, es cuantitativo, no experimental de corte transversal y Correlacional, se realizaron encuestas a 212 colaboradores de la empresa Petrex S.A. Se llega a

las conclusiones que primero respecto al objetivo general planteado: determinar si la Gestión del Talento Humano influye en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A., el resultado indica que la fiabilidad de Chi cuadrado es alta al reportar el 0.88 u 88% muy cercano a 100% en tanto la correlación Spearman es de 0.387; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe influencia entre la Gestión del Talento Humano y la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.

Segundo, con respecto al primer objetivo específico planteado determinar la influencia en el proceso de reclutamiento y selección del personal y la necesidad de existencia laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A., el resultado indica que tiene Chi Cuadrado de 0.661 intermedia y tiene una correlación de Spearman de 0.65. Por lo tanto, la seguridad y estabilidad laboral están relacionadas con el proceso de reclutamiento y selección. Las personas buscan cubrir las necesidades de existencia.

Como tercer punto, con respecto al segundo objetivo específico planteado: determinar la influencia en el desempeño del personal y la necesidad de relación laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A., el resultado indica que Existe una alta relación entre la periodicidad de aplicación de las evaluaciones y la relación que tienen con sus compañeros de trabajo, también existe una alta relación entre la objetividad de la medición del desempeño de los colaboradores y el flujo de comunicaciones adecuado, también los resultados nos india que existe una alta relación entre la adaptabilidad al cambio y la medición continua de la capacitación o entrenamiento, y por último, existe una alta relación entre la medición del desempeño continuo y la valoración por parte de los superiores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe influencia en el desempeño del personal y la necesidad de relación laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.

Como cuarto punto, con respecto al tercer objetivo específico planteado: Determinar la influencia en el desarrollo y recompensas del personal en la necesidad de crecimiento laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A., los resultados nos indican que existe relación entre los

mecanismos de comunicación y diálogos y la consideración de las capacidades profesionales en el ámbito laboral. Asimismo, existe relación entre la compensación económica y el cumplimiento de expectativas en el trabajo. Y, por último, existe relación entre la los servicios sociales ofrecidos y la conciliación de responsabilidades tanto personales como laborales. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, existe influencia en el desarrollo y recompensas del personal y la necesidad de crecimiento laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.

Inca (2017) realizó su tesis titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015.”, presentada en la Universidad Nacional José María Arguedas, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. En cuanto a la metodología, es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y Correlacional, se realizaron encuestas a 104 trabajadores administrativos. Se llega a las conclusiones que primero respecto al objetivo general planteado: determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015., dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva alta (0,819) entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral. Asimismo, la p-valor $\leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $<$ al 0,01. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe una correlación positiva alta entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

Segundo, con respecto al primer objetivo específico planteado determinar la relación entre la selección de personal y la calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015, dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva moderada (0,640) entre la selección de personal y la calidad del trabajo. Asimismo, la p-valor $\leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $<$ al 0,01. Por lo tanto, se puede afirmar, que

existe correlación positiva moderada entre la selección de personal y la calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

Como tercer punto, con respecto al segundo objetivo específico planteado: determinar la relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015., dados los resultados, se afirma que existe una relación positiva moderada (0,613) entre la selección de personal y el trabajo en equipo. Asimismo, la p -valor $\leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $<$ al 0,01. Por lo tanto, se puede confirmar, que existe correlación positiva moderada entre la selección de personal y el trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

Como cuarto punto, con respecto al tercer objetivo específico planteado: determinar la relación entre la capacitación de personal y la calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015., dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva alta (0,756) entre la capacitación de personal y la calidad del trabajo. Asimismo, la p -valor $\leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $<$ al 0,01. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva alta entre la capacitación de personal y la calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

Como quinto punto, con respecto al cuarto objetivo específico planteado: determinar la relación entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015, dados los resultados, se afirma que existe una relación positiva moderada (0,672) entre la capacitación de personal y el trabajo en equipo. Asimismo, la p -valor $\leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $<$ al 0,01. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva moderada entre la capacitación de personal y el trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

Santos (2017) realizó su tesis titulada “Gestión del talento humano y motivación laboral de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima 2017”, presentada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, la investigación tuvo

como objetivo determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación Laboral de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima, 2017. En cuanto a la metodología, es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y Correlacional, se realizaron encuestas al personal nombrado y contratado por Contrato Administrativo de Servicio – CAS de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud 2017, ascendiendo a un total de 100. La misma que fue realizada por elección aleatoria. Se llega a las conclusiones que primero respecto al objetivo general planteado: determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación Laboral de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima, 2017, el resultado indica que el coeficiente de correlación Rho Spearman fue de 0.686, nos permite decir que la relación tiene un valor positivo entre las dos variables, la correlación presenta un rango moderado, por otro lado, el valor de significancia $p=0.000<0.01$ (bilateral altamente significativo), en consecuencia, negamos la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general; concluyendo que: existe asociación significativa y directa entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación Laboral de los trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima, 2017.

Segundo, con respecto al primer objetivo específico planteado determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la motivación de logro de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos, Lima, 2017, el resultado indica que el coeficiente de correlación Rho Spearman fue de 0.615, nos permite decir que la relación tiene un valor positivo entre las dos variables, la correlación presenta un rango moderado, por otro lado, el valor de significancia $p=0.000<0.01$ (bilateral altamente significativo), en consecuencia, se niega la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 1; concluyendo que: existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación de logro de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima, 2017.

Como tercer punto, con respecto al segundo objetivo específico planteado: determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la motivación de reconocimiento de los trabajadores de la Oficina General de

Recursos Humanos, Lima, 2017, el resultado indica que el coeficiente de correlación Rho Spearman fue de 0.424, nos permite decir que la relación tiene un valor positivo entre las dos variables, la correlación presenta un rango moderado, por otro lado, el valor de significancia $p=0.000<0.01$ (bilateral altamente significativo), en consecuencia, se niega la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 2; concluyendo que: existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación de reconocimiento de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima, 2017.

Como cuarto punto, con respecto al tercer objetivo específico planteado: determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la motivación del interés en el trabajo de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos, Lima, 2017, el resultado indica que el coeficiente de correlación Rho Spearman fue de 0.454, nos permite decir que la relación tiene un valor positivo entre las dos variables, la correlación presenta un rango moderado, por otro lado, el valor de significancia $p=0.000<0.01$ (bilateral altamente significativo), en consecuencia, se niega la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 3; concluyendo que: existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación de reconocimiento de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima, 2017.

Como quinto punto, con respecto al cuarto objetivo específico planteado: determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la motivación de responsabilidad de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos, Lima, 2017, el resultado indica que el coeficiente de correlación Rho Spearman fue de 0.480, nos permite decir que, la relación tiene un valor positivo entre las dos variables, la correlación presenta un rango bajo, por otro lado, el valor de significancia $p=0.000<0.01$ (bilateral altamente significativo), en consecuencia, se niega la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 4; concluyendo que: existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación de responsabilidad, por los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima, 2017.

Como sexto punto, con respecto al quinto objetivo específico planteado: determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la

motivación de mejora de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos, Lima, 2017, se arroja el resultado que el coeficiente de correlación Rho Spearman fue de 0.542, nos permite decir que la relación tiene un valor positivo entre las dos variables, la correlación presenta un rango moderado, por otro lado, el valor de significancia $p=0.000<0.01$ (bilateral altamente significativo), en consecuencia, negamos la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 5 ; concluyendo que: existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación de mejora, por los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima, 2017.

Rosas (2018) realizó su tesis titulada “Gestión del talento humano y motivación laboral: caso gobierno regional pasco – 2017”, presentada en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Administración, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación Laboral según personal del Gobierno Regional Pasco 2017. En cuanto a la metodología, es cuantitativo, descriptivo - explicativo, no experimental por objetivos, se aplicaron encuestas a 105 trabajadores del Gobierno Regional Pasco, asimismo se determina que es un muestreo probabilístico aleatorio simple, en el cual cada elemento de la población tiene las mismas posibilidades de ser seleccionado para la muestra final. Se llega a las conclusiones que primero respecto al objetivo general planteado: determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Motivación Laboral según personal del Gobierno Regional Pasco 2017, Con respecto al objetivo general, la presente investigación demuestra que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la motivación laboral según, personal del Gobierno Regional de Pasco; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,818, demostró una alta relación entre las variables.

Segundo, con respecto al primer objetivo específico planteado analizar la relación que existe entre los procesos para integrar personas y los estímulos Organizacionales según personal del Gobierno Regional Pasco, A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296. El resultado indica que $367.511 > 26.296$, se rechaza H_0 ,

por lo tanto, La relación que existe entre los procesos para integrar personas y los estímulos Organizacionales según personal del Gobierno Regional Pasco no son Óptimos.

Como tercer punto, con respecto al segundo objetivo específico planteado: evaluar relación que existe entre los procesos para organizar a las personas y los reconocimientos según personal del Gobierno Regional Pasco, A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296. El resultado indica que $287.938 > 26.296$, se rechaza H_0 . Por lo tanto, La relación que existe entre los procesos para organizar a las personas y los reconocimientos según, el personal del Gobierno Regional Pasco no son adecuados.

Como cuarto punto, con respecto al tercer objetivo específico planteado: establecer la relación que existe entre los procesos de fortalecimiento de capacidades y la promoción y asensos según personal del Gobierno Regional Pasco, A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296. El resultado indica que $348.653 > 26.296$, se rechaza H_0 . Por lo tanto, La relación que existe entre los procesos de fortalecimiento de capacidades y la promoción y asensos según personal del Gobierno Regional Pasco no son pertinentes.

Como quinto punto, con respecto al cuarto objetivo específico planteado: Conocer la relación que existe entre los procesos para retener a las personas y el desempeño laboral según personal del Gobierno Regional Pasco, A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 26.296. El resultado indica que $287.938 > 26.296$, se rechaza H_0 . Por lo tanto, La relación que existe entre los procesos para retener a las personas y el desempeño laboral según personal del Gobierno Regional Pasco no son adecuados.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Santacruz (2017) realizó su tesis titulada “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016.”, presentada en la

Universidad Central del Ecuador, para optar el título profesional de Licenciada en asistencia ejecutiva de gerencia, la investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro. En cuanto a la metodología, es bibliográfica documental, descriptivo, se aplicaron encuestas a 128 empleados que laboran en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro. Se llega a las conclusiones que primero respecto al objetivo general planteado: determinar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, se llega a la conclusión que es evidente que los empleados del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, presentan un bajo nivel de motivación, viéndose reflejado en la tareas y actividades que ellos realizan, esto se dio por el clima laboral en el que ellos se desarrollan, además la motivación es un factor que influye en el desempeño laboral de los empleados debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende, un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo.

Por otro lado, el bajo nivel de desempeño laboral que muestra la mayoría de los empleados se debe a las condiciones físicas y ambientales que afecta su desenvolvimiento laboral en su área de trabajo y que además disminuye su nivel de motivación, ya que, estas condiciones no permiten que el empleado realice sus tareas y funciones de la mejor manera, afectando la productividad de la empresa.

La evaluación del desempeño es un proceso importante y esencial para la empresa que permite analizar y calificar el nivel de desempeño en que se encuentra cada empleado, sin embargo, este proceso se ha dejado de aplicar, y por ende el desempeño de ellos ha disminuido debido a que no se realiza el respectivo seguimiento a los empleados, para medir el nivel en el que se encuentra cada uno de ellos y los elementos que necesitan para incrementarlo, se ve afectado y a su vez reflejado en las actividades que realizan.

Además, los empleados presentaron un alto nivel de satisfacción laboral en cuanto a sus puestos de trabajo, esto se debe a que las tareas, actividades y funciones que ellos realizan van acorde a su profesión, conocimientos y

habilidades, siendo, además, un elemento primordial para la empresa, y que asimismo ayuda a incrementar la productividad de la empresa, obteniendo resultados favorables para la misma.

Sin embargo, la institución no cuenta con ningún tipo de instrumento o guía que permita capacitar o entrenar al personal ayudándolos de esta manera a mantener una motivación equilibrada y un desempeño laboral eficiente.

Lara (2018) realizó su tesis titulada “Modelo de gestión del talento humano para AGROTIME S.A. de la ciudad de Babahoyo y el desempeño laboral”, presentada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, para optar el título de Ingeniería de empresas y Administración de negocios, la investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral en AGROTIME S.A. de la ciudad de Babahoyo. En cuanto a la metodología, es descriptivo, documental, de campo, se aplicaron encuestas a 64 personas que lo conforman el personal administrativo y operativo de la empresa. Se llega a las conclusiones, el autor indica que el modelo de gestión de talento humano constituye una herramienta de gran trascendencia para las aspiraciones de una empresa, sea grande o pequeña, ya que por medio de ella se puede gestionar el recurso más valioso de una organización: las personas que trabajan en ella. Gracias a la investigación que se realizó, con la colaboración de los empleados y administradores de AGROTIME S.A. se pudo detectar que el desempeño laboral tenía complicaciones, lo cual orientó a proponer una alternativa de solución que corresponde al modelo de gestión del talento humano. Y, por último, al no tener el modelo de gestión AGROTIME no logra tener una eficiencia completa en sus operaciones, por lo que propuesta debe priorizarse en la empresa para su aplicación.

Rodríguez (2016) realizó su tesis titulada “Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional.”, presentada en la Universidad Libre de Colombia, para optar el grado de Maestría en educación con énfasis en Gestión Educativa, la investigación tuvo como objetivo emplear un modelo de gestión estratégica del talento humano que permita incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional en el jardín infantil Alcalá Muzú. En cuanto a la

metodología, es cuantitativo, descriptivo, se aplicaron encuestas a 10 trabajadores, 2 administrativos, 6 docentes profesionales y 2 docentes técnicas. Se llega a las conclusiones que el modelo de gestión estratégica del talento humano se implementó con éxito dentro de la comunidad administrativa y docente, ya que los mismos dieron cuenta del hecho de formalidad del estudio y de la proyección de aplicabilidad de los talleres, pues se observaron los beneficios con los cuales el gestor ético interactuó dentro de las dinámicas establecidas y de los momentos agradables que beneficiaron a los diversos grupos con los cuales se trabajó.

Es posible que, el modelo de gestión estratégica del talento humano se implemente a nivel local para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio en los 15 jardines infantiles existentes, ya que éste involucra varios aspectos que correlacionan lo humano y lo administrativo, lo cual es un punto a favor tanto de la institución, como de los trabajadores y por ende de los niños y familias con las cuales se trabaja en el Jardín Infantil Alcalá Muzú.

El salario emocional es un eje determinante en el mejoramiento del clima organizacional, pues permite fortalecer el sentido de pertenencia del empleado hacia la institución y no requiere de inversiones económicas por parte de las directivas. Los talleres de integración laboral como mecanismo para incentivar el salario emocional mediante la implementación del modelo de gestión estratégica del talento humano contribuyen al cumplimiento y objetivos del Código de Ética de la SDIS. El desarrollo de esta investigación fue de gran utilidad para nuestro desarrollo profesional y personal, pues nos permitió establecer estrategias asertivas en las relaciones personales y laborales.

Muñoz (2015) realizó su tesis titulada “Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo.”, presentada en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador, para optar el grado de magister en Administración de Empresas, la investigación tuvo como objetivo desarrollar un análisis a la Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo. En cuanto a la metodología, es bibliográfica - documental, de campo, descriptiva, explicativa y correlacional, se aplicaron encuestas a 53 personas administrativas, de salud y usuarios del IESS

Babahoyo. Se llega a las conclusiones que la Gestión del Talento Humano, está incidiendo en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo, lo que demuestra que no existe eficiencia y eficacia en la prestación del servicio al usuario de esta casa de salud. Asimismo, los usuarios no están conformes con la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa, esto afecta a la imagen del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Babahoyo.

También, se ha determinado por medio de las encuestas que el clima laboral que existe en el Área de servicio de atención al público del Hospital, no es el mejor para prestar servicios de calidad al usuario, lo que conlleva a una imagen negativa ante la sociedad. Y, por último, Se ha evidenciado que no existe capacitación para mejorar la atención al cliente, y que permita tener la aceptación de la ciudadanía que acude a solicitar el servicio de salud.

López (2015) realizó su tesis titulada “Las remuneraciones y su influencia en la motivación laboral de los colaboradores de ministerio de transporte y obras públicas de Tungurahua”, presentada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, para optar el título de Psicología Industrial, la investigación tuvo como objetivo Investigar como las remuneraciones son percibidas y cómo influyen en la Motivación Laboral de los funcionarios en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua. En cuanto a la metodología, es cualitativo, exploratoria, descriptivo correlacional, la encuesta abarcó el universo total de la población, es decir, todos los funcionarios del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua. Identificando una población total de 90 funcionarios dentro de dicho Ministerio. Se llega a las conclusiones que primero respecto al objetivo general planteado: Las remuneraciones y su influencia en la motivación laboral de los colaboradores de ministerio de transporte y obras públicas de Tungurahua, el resultado arroja que se puede observar χ^2 calculado 37,49 es mayor que χ^2 de la tabla, 11,34 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa H1: Las Remuneraciones percibidas si influyen en el Motivación Laboral de los funcionarios del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua.

Segundo, se puede concluir que las remuneraciones que reciben los funcionarios del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua son las que principalmente permiten la motivación laboral. Además, los factores de motivación laboral no son solamente extrínsecos sino también intrínsecos, es decir con los que se ha identificado cada funcionario y que no provienen de la organización, sino que surgen de la persona.

Tercero, los funcionarios han afirmado que las funciones que realizan si están acorde con el puesto de trabajo en el que se desenvuelven lo que indica que también conocen acerca detalles de su puesto de trabajo. Y, por último, la percepción que tienen los funcionarios que trabajan en el área operativa acerca de sus remuneraciones es bastante negativa en relación al entorno en el que se desenvuelven, lo que genera que no se sientan motivados.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Bases teóricas de la Gestión de Recursos Humanos

2.2.1.1. Definiciones de la Gestión de Recursos Humanos

Chiavenato (2011), conceptualiza de la siguiente manera:

La administración de Recursos Humanos (área de RH) es un área de estudio relativamente nueva. El profesional de Recursos Humanos es un ejecutivo en organizaciones grandes y medianas. Sin embargo, el área de RH es perfectamente aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización. (p. 96)

Chiavenato (2009), afirma que:

La administración de recursos humanos (RH) es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes. (p. 7)

Ibáñez (2007), conceptualiza de la siguiente manera:

La administración de recursos humanos (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecimiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. (p. 47)

Alles (2014), indica que:

Usamos aquí la palabra administración en el sentido amplio del término. No nos estamos refiriendo a los aspectos administrativos del área sino a “la acción de administrar”, y administrar en su primera acepción: “gobernar, regir, aplicar”. Administración de recursos humanos hace a su manejo integral, “a su gobierno”. Implica diferentes funciones desde el inicio al fin de una relación laboral:

- Reclutar y seleccionar empleados.
- Mantener la relación legal/ contractual: llevar sus legajos, pagarles los salarios, etc.
- Capacitar y entrenar.
- Desarrollar sus carreras/ evaluar su desempeño.
- Vigilar que las compensaciones (pagos) sean correctos.
- Controlar la higiene y seguridad del empleado.
- Despedir empleados. (p. 20)

Snell y Bohlander (2013), conceptualiza de la siguiente manera:

Usamos un montón de palabras para describir lo importante que son las personas en las organizaciones. Los términos de recursos Humanos, capital humano, activos intelectuales y gestión del talento implican que son las personas quienes conducen el desempeño de sus organizaciones (junto con otros recursos, como dinero, materiales e información). Las organizaciones exitosas son particularmente adeptas a reunir a diferentes tipos de personas para lograr un propósito común.

Esta es la esencia de la administración de recursos humanos (HRM por sus siglas en inglés). La administración de recursos humanos consiste en una amplia variedad de actividades, incluyendo el análisis del entorno competitivo de una empresa y el diseño de puestos de trabajo para que la estrategia de una empresa pueda ser implementada con éxito al vencer a la competencia. Para esto, es necesario identificar, reclutar y seleccionar a las personas adecuadas para esos puestos de trabajo, capacitación, motivación y evaluación de estas personas, el desarrollo de políticas de compensación competitivas para retenerlos, y la preparación para liderar la organización en el futuro, y la lista continúa. (p. 4)

Ibáñez (2011), conceptualiza de la siguiente manera “La “gestión del talento humano” (personal):

Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general.

La empresa debe gestionar (administrar) de manera eficiente a sus trabajadores, haciendo uso de las técnicas de las buenas relaciones humanas, propiciando un excelente clima laboral, brindando bienestar social y laboral a los trabajadores; todo esto con el fin de que se sientan satisfechos, conformes y orgullosos de laborar en la empresa. Ello conllevará a que se identifiquen con la organización, con sus jefes y hasta con los objetivos empresariales, y por tanto hagan suyos los objetivos de la organización, ofreciendo su máximo esfuerzo y potencialidad orientados a las metas y objetivos de generales de la empresa. (p. 17)

Cuesta (2015), indica que:

Como la gestión de recursos humanos o gestión humana, o gestión del talento humano tiene por objeto la gestión de personas que trabajan en una organización, y estas son portadoras del conocimiento que no puede tratarse descontextualizadamente o independientemente de las personas como

seres sociales (ni al margen de la organización que lo condiciona, donde queda materializado parte de ese conocimiento, por utilizarse en su continua y necesaria renovación). (p. 1)

Alles (2014), afirma que:

Usamos aquí la palabra administración en el sentido amplio del término. No nos estamos refiriendo a los aspectos administrativos del área sino a “la acción de administrar”, y administrar en su primera acepción: “gobernar, regir, aplicar”. Administración de recursos humanos hace a su manejo integral, “a su gobierno. (p. 20)

2.2.1.2. Dimensiones de la Gestión de Recursos Humanos

2.2.1.2.1. Flujo de recursos humanos

Cuesta (2015) nos indica que “Inventario de personal, reclutamiento y selección del personal, colocación, evaluación del desempeño, evaluación del potencial humano, promoción, democión, jubilación, recolocación u outplacement.” (p. 47).

En esta dimensión se cuentan con indicadores de medición las cuales son:

A) Selección y reclutamiento

Cuesta (2015) nos indica que:

La selección del personal es un proceso que es realizado mediante concepciones y técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de gestión de recursos humanos derivadas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características requeridas presentes y futuras previsibles de un puesto de trabajo o cargo laboral y de una empresa concreta o específica. (p. 305)

Asimismo, Cuesta (2015) nos indica que:

Hay que tener “tres aspectos fundamentales a determinar y adquirir aquí: las fuentes de reclutamiento, el formulario de solicitud de empleo (externos) o evaluación del desempeño junto a la solicitud (interna) y el currículum vitae o historial. Las fuentes de reclutamiento pueden ser internas o externas. Las

internas corresponden a la propia entidad o empresa, que en general son las más convenientes, respondiendo a políticas de rotación o de promoción. Las externas tienen muchas modalidades tales como oficinas o agencias de empleo, centros de información, prácticas de estudiantes, presentaciones, familiares de los trabajadores, trabajadores eventuales, anuncios en la prensa o en la radio, archivo de solicitudes a la entidad y empresas de la competencia (que es la menos conveniente como tendencia). (p. 308)

B) Evaluación del desempeño

Cuesta (2015) afirma que

La evaluación del desempeño, o evaluación del rendimiento, o evaluación de la actuación, o performance appraisal, o evaluación del desempeño por competencia laborales, es el proceso o actividad clave de gestión de recursos humanos consiste en un procedimiento que pretende valorar, de la forma mas sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados de la organización. Por supuesto, la evaluación de desempeño por competencias significa un estadio superior de la evaluación del desempeño.” (p. 352)

2.2.1.2.2. Educación y desarrollo

Cuesta (2015) nos indica que “formación, planes de carrera, planes de comunicación, organización que aprende, participación, desempeño de cargos y tareas, planes de NTIC (recurrencia internet, intranet, sistemas de información sobre recursos humanos.” (p. 47).

En esta dimensión contamos con indicadores de medición las cuales son:

A) Formación

Según, Cuesta (2015) nos indica que “La formación es una actividad clave de gestión de recursos humanos decisiva. Hoy más decisiva que nunca antes. Su desarrollo efectivo decide la supervivencia empresarial. El directivo que desatienda la formación es de una ignorancia, su opinión tal, que de inmediato deberá ser sustituido. La formación o preparación es uno de los dos elementos que, como

antes fue señalado, conformará los recursos humanos en “la ventaja competitiva básica” de las empresas.” (p. 319)

B) Planes de carrera

Según Cuesta (2015) nos indica que

El desarrollo de las personas está relacionado no solo con la formación escolar o académica, sino también con las diferentes oportunidades que tienen en las organizaciones de ocupar diferentes posiciones, desempeñar variados cargos y participar en diversas actividades. Los movimientos que todo ello implica significan la “carrera profesional”, o “carrera vital en las organizaciones laborales”.

El desarrollo de las personas, que es central y fin u objetivo principal de la gestión de recursos humanos, y que comprende el desarrollo de las competencias laborales, es más que formación de escuela o académica, relacionándose con lo que además exige el plan de carrera.

No, pocos estudiosos definen la carrera profesional como la sucesión de actividades laborales y puestos de trabajo desempeñados por una persona a lo largo de su vida. Lo cierto es que la carrera proporciona una “perspectiva en movimiento” entre la persona y las organizaciones laborales en las cuales trabaja, perspectiva que es de gran trascendencia motivacional, con profunda relación con el sentido de la vida.

De gran importancia es que personas e instituciones logren en común un “plan de carrera”. Sin embargo, no es fácil lograr la armonía individuo – organización que posibilite esa comunidad. El individuo crea sus expectativas, tiene sus necesidades y motivaciones, y más o menos conscientemente “diseña” su plan de carrera, que gestiona sin dudas en dependencia de sus éxitos y fracasos, atendiendo a sus potencialidades y los ofrecimientos – no siempre gestionados, y muchas veces casuales – de la empresa u organización laboral. (p. 331)

2.2.1.2.3. *Sistemas de trabajo*

Cuesta (2015) nos indica que “Organización de trabajo, seguridad e higiene ocupacional, exigencias ergonómicas, planificación de RR. HH y optimización de plantillas, perfiles de cargo” (p. 47).

En esta dimensión contamos con indicadores de medición las cuales son:

A) Organización del trabajo

Cuesta (2015) nos indica que

La organización del trabajo trata la relación entre las personas y los medios de producción en determinado ambiente laboral, con el objetivo de optimizar el trabajo vivo (fuerza de trabajo) o la estructura humana de la organización laboral. En el proceso de trabajo, en tanto proceso de creación de nuevos valores, se relaciona la fuerza de trabajo de la persona (trabajo vivo) con los medios de producción (instrumentos y objetos de trabajo) que significan trabajo vivo ya materializado o trabajo pretérito. Ambos tipos de trabajo, constituyen el trabajo socialmente necesario, cuya reducción por unidad producida significa aumento de productividad del trabajo. El mejoramiento de los procesos de trabajo, de los tiempos de trabajo, de la disciplina laboral y de la productividad del trabajo constituyen elementos fundamentales de la optimización del trabajo vivo. (p. 181)

Cuesta (2015) nos indica que “como pilar tecnológico de la Gestión de recursos humanos, la organización del trabajo es proceso o actividad clave a priorizar. Inmanente a la organización del trabajo es el estudio de tiempos, base del valor en tanto tiempo socialmente necesario invertido.” (p. 182)

B) Planificación de recursos humanos

Cuesta (2015) nos indica que:

La planificación de los recursos humanos es una actividad clave e integradora de la gestión de los recursos humanos, constituyéndose en imprescindible brújula para todo el accionar sobre los recursos humanos.

La planificación de los recursos humanos como actividad clave y esencialmente integradora de gestión de recursos humanos, es el proceso mediante el cual una empresa se asegura del número suficiente del personal y cumple con el objetivo de optimizar su estructura humana, previendo las futuras necesidades desde criterios de compromiso social y rentabilidad global, determinando el número ideal de empleados necesarios en cada momento, con la calificación o competencia oportuna y en los puestos adecuados en el presente y futuro previsible.” (p. 126)

2.2.1.2.4. Compensación laboral

Cuesta (2015) nos indica que “sistemas de estimulación material y moral, sistemas de pago a tiempo y por rendimiento, sistemas de reconocimiento social, sistemas de motivación, evaluación de puestos, etc.” (p. 47).

Cuesta (2015) nos indica que:

La compensación laboral es un proceso o actividad clave de la gestión de recursos humanos. Hay que gestionarla muy bien, pues significa lo que ofrece la organización al empleado a cambio del desempeño que “esa persona” le entrega “específicamente a esa organización” para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Hay que considerar como “exclusividad” esa entrega, asumiendo el concepto de “cliente interno” que es ese empleado.” (p. 377)

En esta dimensión se cuenta con indicadores de medición las cuales son:

A) Sistema de estimulación material y moral

Cuesta (2015) nos indica que:

Por sistemas de compensación laboral o sistema de estimulación al trabajo, serán entendidas las acciones dirigidas a que los empleados alcancen los objetivos de la organización y satisfagan sus necesidades personales, cuyos efectos representan beneficios tanto para los empleados como para la organización, logrando que ambas partes cubran sus expectativas y perciban equidad a través del balance costo – beneficio, que debe ocasionar el desempeño.” (p. 378)

B) Sistemas de pago por rendimiento

Cuesta (2015) nos indica que:

Los sistemas de pago por rendimiento fundamentalmente, se utilizan para aquellos empleados donde es posible controlar y cuantificar los resultados de la actividad laboral, permitiéndose el establecimiento de las normas de producción o de tiempo. La misión estimulativa principal que han cumplido es acelerar el desempeño o ritmos productivos de los trabajadores. (p. 415)

Cuesta (2015) nos indica que:

El pago por rendimiento está más difundido en las empresas que compiten fuertemente tanto para la venta de sus productos como para la obtención de mano de obra, y en aquellas en que la proporción correspondiente a los salarios en el valor creado es relativamente alta y, por tanto, relativamente bajo el grado de mecanización y automatización, teniéndose a la estimulación por grupos en estos momentos. (p. 416)

2.2.1.3. Aspectos Básicos de la Gestión de Recursos Humanos

Ibañez (2011) conceptualiza de la siguiente manera:

Toda organización social, especialmente la empresa, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos disponibles y de calidad, además de consultar los tres aspectos fundamentales para la toma de decisiones que, aplicados correcta y oportunamente permiten o facilitan alcanzar los objetivos con la máxima eficiencia y el menor esfuerzo.

2.2.1.3.1. Aspecto legal

Aquí quedan comprendidos la Declaración Universal de los derechos del hombre trabajador; la ley general del trabajo, el reglamento interno de trabajo de la empresa, las instructivas directrices, el reglamento de seguridad e higiene industrial, las políticas de personal, el manual de procedimientos de personal, entre otros que deben ser consultados antes de tomar una decisión en el área de personal.

2.2.1.3.2. Aspecto Técnico

Las funciones específicas del área de talentos humanos (reclutamiento y selección personal, administración de sueldos y salarios, desarrollo de personal, bienestar laboral, relaciones industriales, seguridad e higiene, etcétera), sus principios, teorías, técnicas, métodos, organigramas, procedimientos de la ciencia administrativa en su función específica de la gestión del potencial humano en la empresa.

2.2.1.3.3. Aspecto humano

No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este aspecto, sino también el trato humano en otros factores relacionados a diversas actitudes emocionales del trabajador, conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otros. El reconocimiento de estos factores permitirá que en las comunicaciones empresa- trabajador existan buenas relaciones humanas, lo que conllevará al logro de los objetivos organizacionales.

A los talentos humanos de la empresa no se les puede considerar menor importancia por ser remunerados. Estos requieren de un trato más sociable y de comprensión humana. A veces, se dice que los talentos humanos son el activo más importante de la organización; en consecuencia, se debe brindar un trato que signifique el acercamiento más comunicativo y armonioso.

El potencial humano especialmente en los niveles de mando medio y alto es el más importante en la empresa, ya que, gracias a su naturaleza expresada en su esfuerzo físico y mental, se logran los objetivos propuestos por la organización. Por otro lado, la función de personal es la más dinámica, la de mayor responsabilidad y, por qué no decirlo, también la más conflictiva dentro de la empresa, puesto que las personas somos tan diversas en cuanto a caracteres, necesidades, deseos, aspiraciones, conducta y expectativas, las cuales resultan difíciles de comprender y satisfacer.

2.2.1.4. Características de la Gestión de Recursos humanos

Ibañez (2011) conceptualiza de la siguiente manera:

El talento humano no puede ser considerado como propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etcétera, son particularidades del patrimonio personal, individual, del ser humano e implican una disposición voluntaria de la persona. En este nuevo siglo, en el cual ya superamos la era de la esclavitud, nadie podrá ser obligado a prestar sus servicios personales sin la justa retribución y sin su pleno consentimiento (salvo una sanción impuesta por la sociedad, a través de la autoridad judicial, como el trabajo forzado, o las funciones censales y electorales, el servicio de las armas, y el jurado y los puesto de elección popular, de acuerdo a las leyes respectivas); es más, a nadie podrá impedírsele que se dedique a la profesión, industria, comercio o clase de trabajo que se acomode a su capacidad.

Las experiencias, los conocimientos y las habilidades son intangibles; se manifiestan solamente a través de la conducta responsable de la persona. Si bien se prestan los servicios a cambio de una remuneración, generalmente, en algunas organizaciones sociales, se piensa que los talentos humanos no tienen connotación económica alguna; por tanto, son los que menos atención y dedicación reciben en comparación con los otros tipos de recursos. Pero, en la actualidad esto ha cambiado, ya que el potencial humano es la inteligencia humana capaz de innovar, emprender, dinamizar y posibilitar un desarrollo organizacional sostenido y ejemplar, de ahí su importancia y su principal característica.

Las potencialidades de los talentos humanos de un país o de una organización empresarial, en un momento dado, puede ser mejorado; básicamente, existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento.

- **Descubrimiento.** - Se trata de hacer manifiestas aquellas habilidades e intereses desconocidos o poco conocidos por los jefes; para ello, un

auxiliar valioso será el buzón de sugerencias, que encuete, tome las pruebas psicológicas y brinde la debida orientación profesional.

- **Mejoramiento.** - A través de la capacitación de trata de proporcionar mayores oportunidades, para mejorar o adquirir conocimientos y experiencias que puedan generar nuevas ideas para el desarrollo organizacional del mismo trabajador.

Los talentos humanos, cuanto más capacitados y especializados sean, son más escasos; no cualquier persona es un buen administrador o un buen matemático. El conjunto de características que hacen destacar a la persona es solo un número inferior al total; en este sentido, se dice que los talentos humanos son escasos; entonces, hay personas u organizaciones empresariales dispuestas a mejorar el servicio, con lo que surge así el mercado de mano de obra calificada. En términos generales, cuanto más solicitado, estableciéndose así una competencia entre los que conforman la demanda y oferta, no solo del trabajo, sino también de los incentivos financieros y dinero a cambio del servicio personal. (p. 19)



Figura 1. Características de la Gestión del Talento Humano
Fuente: Mario Ibáñez Machicao

2.2.1.5. Importancia de la Gestión de Recursos Humanos

Alles (2014), conceptualiza de la siguiente manera:

Lo es para todos los gerentes, para todas las áreas. Es importante conocer las herramientas de recursos humanos porque no es bueno:

- Tomar a la persona equivocada;
- Tener alta rotación de personal o personal insatisfecho;
- Que la gente no esté comprometida;
- Que los empleados piensen que su salario es injusto;
- Que el personal no esté capacitado, o que estándolo en el momento de la incorporación, pierda luego su nivel.

Para evitar estos inconvenientes, los gerentes de todas las áreas deben tener buenas herramientas. (p. 21)

2.2.1.6. Objetivos de la Gestión de Recursos Humanos

Chiavenato (2009), conceptualiza de la siguiente manera:

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más consistentes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. Entonces cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía global y su cultura organizacional reflejarán esa creencia. La GRH es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, oficinistas, recursos humanos, talentos o el nombre que se utilice) a efecto de alcanzar los objetivos de la organización y los individuales. Los nombres tales como departamento de personal, relaciones industriales, recursos humanos, desarrollo de talentos, capital humano o capital intelectual, se utilizan para describir la unidad, el departamento o el equipo que administra a las personas. Cada uno de ellos refleja una manera de lidiar con la persona. El término administración de recursos humanos (ARH) aún es el más común de todos ellos”.

Las personas aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades de una organización, a partir de como sean tratadas. Pueden ser fuentes de éxito y también de problemas. Es mejor tratarlas como fuente de éxito. Para alcanzar los objetivos de la administración de recursos humanos es

necesario tratarlas como elementos básicos para la eficacia de la organización.

Los objetivos de la ARH son múltiples; este debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización:

- 1) Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión. La función de la ARH es un componente fundamental de la organización de hoy. Antes se hacía hincapié en hacer las cosas correctamente, se imponían métodos y reglas a los trabajadores para conseguir la eficiencia. El salto a la eficacia vino con la preocupación por alcanzar objetivos y resultados. No se puede imaginar la función de ARH sin conocer el negocio de una organización. Cada negocio tiene diferentes implicaciones para la ARH. El principal objetivo de la ARH es ayudar a la organización para alcanzar sus metas y objetivos y a realizar su misión.
- 2) Proporcionar competitividad a la organización. Esto significa saber crear, desarrollar y aplicar las habilidades y las competencias de la fuerza de trabajo. La función de la ARH es conseguir que las fortalezas de las personas sean más productivas para beneficio de los clientes, los asociados y los empleados. Esta fue la creencia que llevo a Walt Disney a construir su compañía con base en sus propias personas. En el nivel macroeconómico, la competitividad se refiere al grado en que una nación puede, en condiciones libres y justas de mercado, producir bienes y servicios que sean aceptados en los mercados internacionales, mientras que, al mismo tiempo, mantiene o expande las ganancias reales de sus ciudadanos. En esta definición, puede sustituir la palabra nación por organización y ciudadanos por personas.
- 3) Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas. Cuando un ejecutivo dice que el propósito de la ARH es construir y proteger el patrimonio más valioso de la empresa (las personas), se refiere a ese objetivo de la ARH. Preparar y capacitar continuamente a las personas es el primer paso. El segundo es brindar reconocimiento, y no solo monetario. Para mejorar e incrementar su desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben. Esto

significa, recompensar los buenos resultados, no así a las personas que no tienen un desempeño positivo. Los objetivos deben ser claros y se debe explicar cómo serán medidos y cuáles serán los beneficios si se alcanzan. Las medidas de eficacia de la ARH, y no tan solo la medida de cada jefe, son lo que se debe proporcionar a las personas indicadas, en la fase indicada de desempeño de un trabajo y en el tiempo indicado para la organización.

- 4) Aumentar la auto actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo. Antes se hacía hincapié en las necesidades de la organización. Hoy se sabe que las personas deben ser felices. Para que sean productivas, las personas deben sentir que el trabajo es adecuado para sus competencias y que se les trata con equidad. Para las personas, el trabajo es la mayor fuente de identidad. Las personas pasan la mayor parte de sus vidas en el trabajo y eso requiere de una estrecha identificación con el trabajo que hacen. Las personas satisfechas no son necesariamente las más productivas. Pero las personas insatisfechas tienden a desligarse de la empresa, a ausentarse con frecuencia y a producir peor calidad que las personas satisfechas. La felicidad en la organización y la satisfacción en el trabajo son determinantes para su éxito.
- 5) Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo. La calidad de vida en el trabajo (CVT) se refiere a los aspectos que se experimentan en éste, como el estilo de administración, la libertad y la autonomía para tomar decisiones, el ambiente de trabajo agradable, la camaradería, la seguridad de empleo, las horas adecuadas de trabajo y las tareas significativas y agradables. Un programa de CVT procura estructurar el trabajo y su ambiente con el objetivo de satisfacer la mayoría de las necesidades individuales de la persona y convertir a la organización en un lugar deseable y atractivo. La confianza de las personas en la organización también es fundamental para retener y asegurar a los talentos.
- 6) Administrar e impulsar el cambio. En decenios recientes hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y

políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que deben aplicarse para garantizar la supervivencia de las organizaciones. Además, los profesionales de la ARH deben saber cómo lidiar con los cambios si realmente quieren contribuir al éxito de su organización. Son cambios que se multiplican exponencialmente y cuyas soluciones imponen nuevas estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones. La ARH está comprometida con los cambios.

- 7) Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable. Toda actividad de ARH debe ser abierta, transparente, justa, confiable y ética. Las personas no deben ser discriminadas y sus derechos básicos deben estar garantizados. Los principios éticos se deben aplicar a todas las actividades de la ARH. Tanto las personas como las organizaciones deben seguir normas éticas y de responsabilidad social. La responsabilidad social no es una exigencia impuesta solo a las organizaciones, sino también, y principalmente a las personas que trabajan en ellas.
- 8) Construir la mejor empresa y el mejor equipo. Ya no basta con cuidar a las personas. Al cuidar a los talentos, la ARH debe cuidar también, el contexto donde trabajan. Esto implica la organización del trabajo, la cultura corporativa y el estilo de administración. Al lidiar con estas variables, la ARH conduce a la creación no solo de una fuerza de trabajo fuertemente involucrada, sino también de una empresa nueva y diferente". (p. 11)

2.2.2. Bases Teóricas de la Motivación

2.2.2.1. Definiciones de la Motivación

Interconsulting Bureau S.L (2015) conceptualiza de la siguiente manera:

La motivación es la fuerza que impulsa a una persona hacia una actuación para lograr satisfacer una o varias necesidades personales.

La motivación es un concepto explicativo que utilizamos para dar algún sentido a los comportamientos que observamos, en otras palabras, la

motivación se infiere. En lugar de medirse directamente, se tienen que manipular ciertas condiciones y observar cómo cambia el comportamiento. A partir de los cambios observados mejoramos nuestra comprensión de las motivaciones subyacentes. (p. 189)

Ibáñez (2011) indica que “es un acto o conjunto coordinado de sentimientos humanos subjetivos, como reflejo de la personalidad del individuo.” (p. 248)

Cuesta (2015) indica que “la motivación es disposición del individuo hacia objetivos que confieren orientación e intensidad a su actividad (conducta), determinadas por las necesidades a satisfacer. No es un estado sino un proceso.” (p. 396)

Stoner, Freeman y Gilbert JR. (2010), manifiestan que “la motivación es el proceso administrativo que consiste en influir directamente en la conducta de las personas basado en el conocimiento de “qué hace que la gente funcione” (p.484).

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012), considera que:

Los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes, algunas son primarias, como la fisiológicas de agua, aire, alimentos sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el efecto, el dar, los logros y la autoafirmación. (p. 388)

Según Gómez, Balkin y Cardy (2008) nos indica que:

La motivación puede definirse como aquello que fortalece, dirige y mantiene el comportamiento humano. En la gestión de recursos humanos, este término hace referencia al deseo de una persona de hacer el trabajo lo mejor posible, o de ejercer más esfuerzo para realizar las tareas encomendadas. La cuestión fundamental en el estudio de la motivación consiste en dirigir el comportamiento al logro de un objetivo. (p. 71)

Robbins y Judge (2009) afirma que:

Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la

consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general, se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo.

Los tres elementos clave en nuestra definición son: intensidad, dirección y persistencia. La intensidad se refiere a lo energético del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización. Es así, se tiene que considerar tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo que se debe buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con estas. Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo.” (p. 175)

2.2.2.2. Dimensiones de la Motivación

Interconsulting Bureau S.L (2015) nos indica que:

En la definición de motivación hay tres elementos que podemos destacar, que luego servirán de guía para las teorías que se formulan:

- **Un esfuerzo personal**
- **Una carencia**
- **Unas metas u objetivos a alcanzar (p. 189)**

2.2.2.2.1. Un esfuerzo personal

Una energía que nos impulsa, un comportamiento de búsqueda tendente a alcanzar un objetivo.

En esta dimensión contamos con indicadores de medición las cuales son:

A) Voluntad

La fuerza de voluntad es totalmente personal e intransferible. Es decir, la decisión de crecer como persona, de superarte a ti mismo y de ir más allá de tus propios límites es totalmente personal e intransferible. Por ejemplo, por mucho que una persona insista a otra en que deje de fumar, si ésta no desea lograr este objetivo por una motivación intrínseca, entonces, el inicio del cambio es imposible.

2.2.2.2. Una carencia

Una necesidad insatisfecha que nos mueve a actuar. La clave aquí está la insatisfacción. El motivo de actuar, lo que origina la energía, el esfuerzo de levantarse y ponerse a hacer cosas es siempre una insatisfacción, por muy a gusto que uno se encuentra en la situación actual, hay algo interno que nos mueve a buscar un estadio que se considere mejor, aunque esto mejor sea un deber oral que nos deja de una situación anterior.

En esta dimensión se cuenta con indicadores de medición las cuales son:

A) Beneficios

Un beneficio es un bien que se hace o se recibe. El término también, se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja. El concepto suele usarse para nombrar a la ganancia económica que se obtiene de una actividad comercial o de una inversión. El beneficio, por lo tanto, es la ganancia obtenida por un actor de un proceso económico y calculada como los ingresos totales menos los costes totales. Si una persona compra mercancías por 200 dólares y luego las revende por 500, obtiene un beneficio de 300. Entonces, se puede decir que, el querer lograr ese “beneficio” nos lleva a tener la motivación de hacer las cosas o conjunto de actividades que nos ayuden a alcanzarlos.

B) Incentivos

Implica cualquier estímulo, tangible o intangible, que se ofrece a una persona o grupo con el objetivo de que incremente su rendimiento y producción. Así, cuando hablamos de incentivos laborales no nos debemos limitar a gratificaciones económicas a final de mes, sino que también es muy importante incluir alicientes que entronquen con la motivación intrínseca del personal.

2.2.2.2.3. Unas metas u objetivos a alcanzar

Los individuos pueden satisfacer y superar la carencia y en el caso de que el individuo trabaje para una organización hay un objetivo de segundo orden para el individuo que podríamos razonar en la secuencia: tengo que contribuir al logro de los objetivos de la empresa porque de esta forma puedo conseguir los míos.

En esta dimensión contamos con indicadores de medición las cuales son:

A) Actitud

La actitud se refiere al comportamiento que tiene una persona para realizar una tarea. La actitud es lo que define a una persona a través de su personalidad o su capacidad para resolver problemas, sus reacciones y cómo enfrenta las adversidades en su ambiente laboral.

Existen muchos trabajadores que tienen una hoja de vida impresionante, con diversos estudios y títulos, pero que se quedan en mitad de la selección de personal por una actitud deficiente. Incluso, las personas que tienen una actitud negativa son rápidamente, separadas para no tener problemas dentro de un equipo de trabajo.

B) Aptitud

La aptitud se refiere una serie de características o facultades psicológicas que le permiten a una persona desarrollar una actividad específica. Es la capacidad de una persona para realizar una tarea de manera efectiva.

Como bien, dice su concepto, existen varios tipos de aptitudes que se diferencian en una amplia variedad de competencias que definen a un trabajador más apto para un cierto trabajo que otro, ya que las personas tienen diferentes aptitudes entre todos.

2.2.2.3. Etapas de la motivación

Ibáñez (2011) conceptualiza de la siguiente manera:

Si se enfoca la motivación como un proceso mental para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional. Este ciclo comienza cuando aparece una necesidad o fuerza dinámica interna del hombre; cada vez que aparece una necesidad o fuerza dinámica interna al

hombre; cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio mental en el que se encontraba el organismo humano, generando desde ese momento molestia, tensión, inconformismo, ansiedad y necesidad, que será motivo para ir en búsqueda de su equilibrio”. Las etapas del ciclo motivacional son las siguientes:

- **Equilibrio:** Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio homeostático, porque ya ha satisfecho una necesidad.
- **Estímulo:** es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad. (p.248)

2.2.2.4. Técnicas de la motivación

Interconsulting Bureau S.L (2015) indica que:

Cuando se produce insatisfacción en el trabajo se originan serias consecuencias para el individuo y la organización, manifestadas a través de comportamientos de evasión, esto es, accidentes, bajas por enfermedad, absentismo, rotación excesiva.”

Los Recursos Humanos necesitan para desarrollarse un ambiente que propicie la motivación a través de los elementos que integran el entorno empresarial.

- La estructura de la organización.
- El poder económico.
- La dirección general.
- El jefe inmediato.
- El grupo de trabajo.
- El individuo.

Por otra parte, las empresas dispones de herramientas proporcionadas por la política de Recursos Humanos cuya finalidad sea la de producir satisfacción en los empleados. Entre ellas citamos:

- Planificación de carreras.

- Adecuación del hombre al puesto.
- Enriquecimiento del trabajo.
- Participación.
- Conservar y desarrollar la autoestima.
- Centrarse en la conducta.
- Reforzar comportamientos.
- Establecer objetivos.
- Escucha activa.
- Cambios de puesto.
- Evaluación por desempeño.
- Tacto personal. (p.204)

2.3. Definición de términos básicos

Clima laboral: El clima laboral se suele definir como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa.

Productividad: La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un periodo determinado.

Efectividad: La palabra efectividad adquiere su origen del verbo latino “efficere”, que quiere decir ejecutar, llevar a cabo u obtener como resultado. Cuando un individuo practica la efectividad en su trabajo, su tiempo rinde mucho más y sus niveles de bienestar aumentan, ya que éste sentirá que está cumpliendo con sus labores cotidianas de forma eficiente. Según, la ley de la efectividad, este hábito se adquiere al equilibrar la producción y la capacidad para producir.

Colaborador: Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.

Administración de personal: Son conceptos y técnicas que se necesitan para resolver los asuntos de recursos humanos de una posición administrativa, incluyendo reclutamiento, la asignación, la capacitación y el desarrollo de los

miembros de la organización o empresa. Estudio de la forma en que las organizaciones obtienen, desarrollan, mantienen y conservan el número adecuado de trabajadores, su objetivo es suministrar a las organizaciones una fuerza laboral efectiva.

Dimensión: Un aspecto del desempeño que determina un rendimiento eficaz en el trabajo.

Estrategia de RR. HH: La utilización deliberada por parte de la empresa de los recursos humanos para lograr o mantener una ventaja sobre sus competidores en el mercado. El gran plan o planteamiento general que adopta una organización para garantizar que utiliza de forma eficaz a su personal para lograr su misión.

Flujo de trabajo: La forma de organizar el trabajo para alcanzar los objetivos de producción o servicios de la organización.

Motivación: Hacer que alguien sienta interés. Impulso subjetivo que experimenta una persona para emprender una acción o libertad.

Satisfacción laboral: Se puede definir como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Potencial humano: Trabajador eficiente lleno de cualidades excepcionales.

Recursos Personales: Habilidades, capacidades, actitudes y estrategias propias que posee una persona para enfrentarse a las dificultades y tareas que se les presente.

Reclutamiento: El proceso por el que se genera un conjunto de candidatos cualificados para un determinado puesto de trabajo; el primer paso del proceso contratación.

Relaciones humanas: Técnicas y normas de conducta humana que utilizando el trato humano posibilita una convivencia humana positiva entre las personas.

Rendimiento: La proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios, humanos y materiales utilizados a tal efecto.

Talento: Dotes intelectuales de una persona.

Técnica: Conjunto de procedimientos y recursos para realizar una tarea.

Meta: Una meta es un pequeño objetivo que lleva a conseguir el objetivo como tal. La meta se puede entender como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos.

Habilidad: Según la Real Academia Española, se entiende la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social.

Empatía: Capacidad para percibir, entender e incluso compartir los sentimientos ajenos.

Autoconocimiento: Capacidad para conocernos a nosotros mismos y saber cómo somos y cómo reaccionamos.

Comunicación asertiva: La posibilidad de transmitir información de diversa índole a los demás, de manera rápida, eficaz y precisa.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis General

HG: La gestión de recursos humanos influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017.

3.1.2. Hipótesis Específicas

HE 01 El flujo de recursos humanos influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017.

HE 02 La educación y desarrollo influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017.

HE 03 El sistema de trabajo influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017.

HE 04 La compensación laboral influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable 1: Gestión de Recursos Humanos

Ibáñez (2011) indica que

La gestión del talento humano (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general.

La empresa debe gestionar (administrar) de manera eficiente a sus trabajadores, haciendo uso de las técnicas de las buenas relaciones humanas, propiciando un excelente clima laboral, brindando bienestar social

y laboral a los trabajadores; todo esto con el fin de que se sientan satisfechos, conformes y orgullosos de laborar en la empresa. Ello conllevará a que se identifiquen con la organización, con sus jefes y hasta con los objetivos empresariales, y por tanto hagan suyos los objetivos de la organización, ofreciendo su máximo esfuerzo y potencialidad orientados a las metas y objetivos de generales de la empresa. (p.17)

3.2.1.2. Variable 2: La motivación

Interconsulting Bureau S.L (2015) conceptualiza de la siguiente manera

La motivación es la fuerza que impulsa a una persona hacia una actuación para lograr satisfacer una o varias necesidades personales.

La motivación es un concepto explicativo que utilizamos para dar algún sentido a los comportamientos que observamos, en otras palabras, la motivación se infiere. En lugar de medirse directamente se tienen que manipular ciertas condiciones y observar cómo cambia el comportamiento. (p. 189)

3.2.2. Definición operacional

Para Hernández (1997), “la definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, que indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado”. (p.101)

3.2.2.1. Variable 1: Gestión de Recursos Humanos

La variable gestión de recursos humanos fue evaluado con las dimensiones flujo de recursos humano, educación y desarrollo, sistemas de trabajo y compensación laboral, las cuales componen el instrumento llamado cuestionario.

3.2.2.2. Variable 2: La Motivación

La variable motivación fue evaluado con las dimensiones esfuerzo personal, carencia y metas u objetivos, las cuales componen el instrumento llamado cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de Investigación

3.3.1. Tipo de la investigación

Ñaupas, Mejia, Novoa y Villagómez (2014) refieren que “la investigación se llama aplicada porque en base a las ciencias básicas, se formulan problemas e hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida en la sociedad” (p.93).

También admitió incrementar el conocimiento científico, incitando al investigador a descubrir los principios y leyes de las variables de estudio de gestión de recursos humanos y la motivación.

3.3.2. Nivel de la investigación

El nivel de la presente investigación es descriptivo - correlacional. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), precisan que “los estudios descriptivos tienen como fin definir las características de personas, grupos o comunidades que estén sometidas a estudio”. (p. 80)

Correlacional. Permitió determinar la relación existente entre las variables de estudio. Hernández, Fernández et. al. (2010, p. 63), señaló que “este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables”.

Frente a la presente investigación, se permitió identificar las correlaciones entre ambas variables y sus respectivas dimensiones, a través de la aplicación de un cuestionario para las dos variables con el fin de determinar la relación entre la gestión de los recursos humanos y motivación.

3.3.3. Método de Investigación

Positivista, también conocido como cuantitativo, empirista, positivista lógico. Los representantes fueron Comte (1978), Stuartmill (1806) Durkeheim (1858). Epiquién y Diestra (2013, p.4). La realidad es única, puede ser dividida para analizarla y las partes pueden ser manipuladas libremente.

La investigación es de enfoque cuantitativo, es decir parte de una idea delimitada, establecida por objetivos, se realiza una revisión desde el punto de vista teórico, estableciéndose hipótesis y se determinan variables de acuerdo a un

contexto determinado, por medio de un proceso estadístico con la finalidad de obtener resultados y conclusiones para responder las hipótesis formuladas. (Hernández, Fernández y Baptista., 2014, p.4)

El enfoque de la investigación es cuantitativo y como método de investigación usamos el hipotético deductivo, Porque se trata de demostrar la validez de la hipótesis “La gestión de los recursos humanos influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima. Perú. 2017.

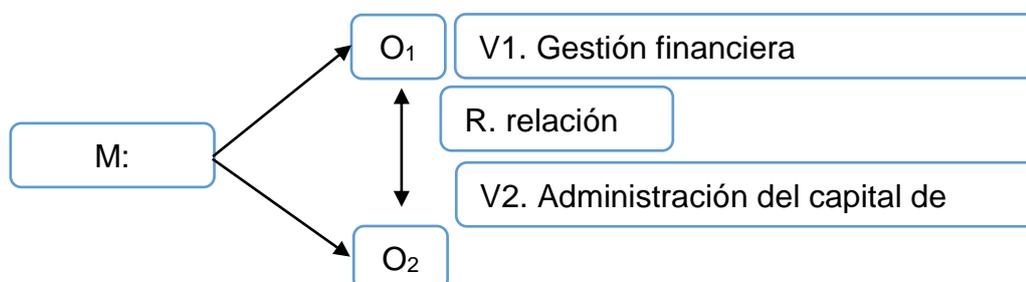
3.4. Diseño de la investigación

Hernández, (2014) “El diseño de la investigación será no experimental de corte transversal correlacional debido a que se describirán la relación entre dos variables en un momento determinado. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p. 154)

En el proceso de investigación se buscó medir la relación entre las dos variables: calidad de servicio y satisfacción del usuario, en determinado instante, para la relación de los resultados interpretados. En cuanto al diseño de estudio, es no experimental, ya que no existió manipulación de variables, es transversal porque se ejecutó en un momento determinado y lugar establecido, correlacional porque se buscó la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones.

Diagrama del diseño de investigación:

Grafico:



Denominación:

M : Muestra de estudio.

V1 : Gestión financiera.

V2 : Administración del capital de trabajo.

O₁ : Evaluación de la gestión financiera.

O₂ : Evaluación de la administración del capital de trabajo.

R : Relación entre ambas variables.

3.5. Población y muestra de estudio**3.5.1. Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), considera que una población puede definirse como el universo de la investigación y puede estar conformada por personas, cosas, objetos que pueden representar un componente de análisis u objeto de estudio con la finalidad de obtener conclusiones con respecto a las características que permitan observar a cada elemento que lo conforma. (p. 44)

La población en la presente investigación estuvo conformada por 30 personas que son Técnicos, Supervisores y personal administrativo trabajadores de la Empresa Maes y Partners S.A, que vienen laborando durante el periodo de la investigación.

3.5.2. Muestra

Murray (2010), “considera que, la muestra es un subgrupo de la población los cuales correspondieron a un estudio del trabajo de campo, con los que se pueden observar las variables”. (p. 65)

Según Carrasco (2007), considera que:

La muestra como una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel a ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población”. (p. 237)

Por ello la muestra es censal, porque se va a trabajar con toda la población por ser relativamente pequeña. Debido a no necesitar de muestreo la presente investigación para seleccionar los elementos de la muestra censal y en consecuencia no existirá error.

3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Tamayo (2012), define la técnica de recolección de datos como un procedimiento de planeación y organización para definir la manera como se elaborará un instrumento para recopilar datos, conforme a la encuesta se determina la documentación u observación directa del fenómeno de estudio. (p. 182).

La técnica elegida para esta investigación ha sido la encuesta que consistió en recopilar la información en la muestra de estudio, se optó por la técnica de encuestas porque es masivo y rápido, menos costoso y permite de forma relativamente rápida, obtener información.

Según Carrasco (2007) indica que

La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad y objetividad de los datos que con ella se obtiene. Es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo. (p. 314)

La encuesta es para la presente investigación una de las técnicas de recolección de información para la investigación, debido que técnicamente construida la encuesta, registró con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores que emiten la información que se realiza posteriormente, el cual permite incluso la validación de la hipótesis.

Dicha encuesta estuvo regida por la matriz de consistencia que nos permitió depurar los datos falsos o innecesarios proporcionados por algunos encuestados.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Salkind (1998) indica que “los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructurales y enfocadas que se contestan con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo, porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador” (p. 149)

La investigación ha sido dada por el instrumento llamado cuestionario. El cual ha contado con un membrete donde se identifica el propósito, como también se asegura la confidencialidad y anonimato de los encuestados debido a la información que brindaron.

No se identifica el motivo de la prueba para que las respuestas de los encuestados no se encasillen.

Dicho cuestionario tuvo de 45 ítems en escala de Likert de 5 alternativas, la cual 26 ítems correspondieron a las 4 dimensiones de la variable gestión de recursos humanos: flujo de recursos humanos, educación y desarrollo, sistemas de trabajo y compensación laboral, los siguientes 26 ítems correspondieron a las 3 dimensiones de la variable administración la motivación: esfuerzo personal, carencia y metas y objetivos.

Tabla 1.

Cuestionario de la variable Gestión de recursos humanos

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Medir la gestión de recursos humanos en la empresa Maes y Partners S.A. Lima - 2017.
Tiempo:	20 minutos
Lugar:	Maes y Partners S.A. Lima - 2017.
Hora:	De 9:00 - 3:00 pm
Administración:	Individual
Niveles:	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 4 Dimensión 1: 7 Dimensión 2: 7 Dimensión 3: 8 Dimensión 4: 4
Escalas:	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces

	4 = Casi siempre 5 = Siempre
Descripción:	Con el uso de software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems 26x5= 130 Si las respuestas son bajas: valor de la escala * total de ítems 26x1= 26 Rango = Valor máximo - valor mínimo = 130 - 26 = 105 La constante = Rango / número de niveles = 105 / 3 = 35
Baremación:	Alto < 96 - 130 > Medio < 61 - 95 > Bajo < 26 - 60 >

Tabla 2.

Baremación de la variable Gestión de recursos humanos

N°	ESCALA		RANGOS - INTERVALO				NIVELES						
	ITEM	MIN	MAX	PTJ. MIN	PTJ. MAX	RANGO	INTERVAL	BAJO	MEDIO	ALTO			
v1	26	1	5	26	130	105	35.00	26.00	60.00	61.00	95.00	96.00	130.00
d1	7	1	5	7	35	29	9.67	7.00	15.67	16.67	25.33	26.33	35.00
d2	7	1	5	7	35	29	9.67	7.00	15.67	16.67	25.33	26.33	35.00
d3	8	1	5	8	40	33	11.00	8.00	18.00	19.00	29.00	30.00	40.00
d4	4	1	5	4	20	17	5.67	4.00	8.67	9.67	14.33	15.33	20.00

Tabla 3.

Ficha técnica 2: Cuestionario de variable Motivación

Aspectos complementarios Detalles

Objetivo:	Medir la motivación de los colaboradores de la empresa Maes y Partners S.A. Lima - 2017.
Tiempo:	20 minutos
Lugar:	Maes y Partners S.A. Lima - 2017.
Hora:	De 9:00 - 3:00 pm
Administración:	Individual
Niveles:	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 3 Dimensión 1: 9 Dimensión 2: 9 Dimensión 3: 8
Escalas:	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Descripción:	Con el uso de software SPSS: Si las respuestas son altas: valor de la escala * total de ítems 26x5= 130

Si las respuestas son bajas: valor de la escala *
total de ítems $26 \times 1 = 26$

Rango = Valor máximo - valor mínimo =
 $130 - 26 = 105$

La constante = Rango / número de niveles =
 $105 / 3 = 35$

Baremación:

Alto < 96 - 130 >

Medio < 61 - 95 >

Bajo < 26 - 60 >

Tabla 4.

Baremación de la variable Motivación

ITEM	N°	ESCALA		RANGOS - INTERVALO				NIVELES					
		MIN	MAX	PTJ MIN	PTJ MAX	RANGO	INTERVAL	BAJO		MEDIO		ALTO	
v1	26	1	5	26	130	105	35.00	26.00	60.00	61.00	95.00	96.00	130.00
d1	9	1	5	9	45	37	12.33	9.00	20.33	21.33	32.67	33.67	45.00
d2	9	1	5	9	45	37	12.33	9.00	20.33	21.33	32.67	33.67	45.00
d3	8	1	5	8	40	33	11.00	8.00	18.00	19.00	29.00	30.00	40.00

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Rusque (2003) menciona:

Es el grado en que el instrumento de recolección mide lo que se quiere medir con la finalidad de responder a las interrogantes formuladas por medio del juicio de expertos. La fiabilidad elige la capacidad de obtener los mismos resultados en diferentes situaciones. La fiabilidad se refiere a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir el grado en que las respuestas son independientes. (p. 134)

3.7.1. Validez

Es el proceso realizado por medio de la intervención y participación de profesionales (juicio de expertos), expertos calificados de las Universidades, quienes observarán y analizarán si las formulaciones de los ítems respectivos de los instrumentos son aplicables para la investigación.

Tabla 5.

Validez de los instrumentos por los Juicios de expertos de la Universidad

Validación de Experto	
Mg. Ing Barrantes Ríos Edmundo José	Experto Metodológico
Dra. Grisi Bernardo Santiago	Experta Metodóloga y Temática

Fuente: Elaboración propia

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos de la Universidad, sobre la validez de contenido sobre la gestión financiera y la administración del capital de trabajo, todos los jurados podrían considerar que la presente tesis es viable.

3.7.2. Análisis de confiabilidad

Se obtuvo la fiabilidad de los instrumentos mediante el proceso estadístico de Alpha de Cronbach, aplicado para ambas variables de estudio de manera independiente, obteniendo un valor fiable a fin de garantizar la veracidad de los datos y resultados obtenidos.

La fórmula de Alfa de Cronbach, para obtener la fiabilidad de los instrumentos de manera individual.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

K : Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Tabla 6.

Interpretación del coeficiente de confiabilidad para las variables de estudio

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente

Como se puede observar, la tabla N° 6 nos permitió analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 7.

Distribución de escala de todas las variables de estudio de acuerdo al procesamiento de los casos.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Tabla 8.

Nivel de confiabilidad de la variable Gestión de recursos humanos.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	26

Fuente: Alfa de Cronbach

Interpretación

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable gestión de recursos humanos fue Alpha de Cronbach. Con una prueba realizada a 30 trabajadores de un cuestionario de 26 preguntas de cuestionario, obteniendo 0,838 de fiabilidad y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

Tabla 9.
Nivel de confiabilidad de la variable Motivación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	26

Fuente: Alfa de Cronbach

Interpretación

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable motivación fue Alpha de Cronbach. Con una prueba realizado a 30 trabajadores de un total de 26 preguntas del cuestionario, obteniendo 0,849 de fiabilidad y evidenciando que la escala aplicada es una prueba fuerte de confiabilidad

3.8. Método de análisis de datos

Quezada (2010, p. 132), considera que para realizar un análisis de datos se necesita utilizar métodos que permitan organizar de manera ordenada el proceso de codificación, tabulación, medición y análisis de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio.

Mediante los análisis de datos se pudo determinar los resultados descriptivos y el proceso de comprobación y verificación de hipótesis de acuerdo al uso del programa estadístico SPSS vs 24, obteniendo tablas y figuras según los resultados obtenidos garantizando, la fiabilidad de los resultados.

Asimismo, se utilizó el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Tabla 10.
Valores y lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman

Rangos	Magnitud
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De +0,21 a 0,40	Correlación baja
De +0,41 a 0,70	Correlación moderada
De +0,71 a 0,90	Correlación alta
De +0,91 a 1	Correlación muy alta

Nota: Tomado de Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación educativa, Madrid: Muralla.

3.9. Propuesta de valor

De acuerdo a la investigación es necesario considerar:

- Charlas al personal de concientización sobre la importancia de la asistencia puntual a la empresa para el cumplimiento de sus funciones.
- Diseñar actividades y reuniones eventuales mediante el cual integren al personal para la mejora del clima laboral, logrando así una mejor convivencia laboral.
- Crear un esquema de trabajo para el desarrollo y/o capacitación del personal de acuerdo a su área de desempeño en la empresa.
- Diseñar e implementar los procesos o lineamientos a seguir de cada área y de colaborador para mantener estandarizado la forma de trabajo.
- Implementar un sistema de recompensas de acuerdo a la productividad y/o rendimiento de cada área o colaborador.
- Hacer un seguimiento de cómo va evolucionando la mejora del clima laboral (comunicación, trabajo en equipo y cumplimiento de metas).
- Realizar encuestas periódicas para recabar información sobre las deficiencias y mejoras que se estuvieron dando en el periodo de mejora.

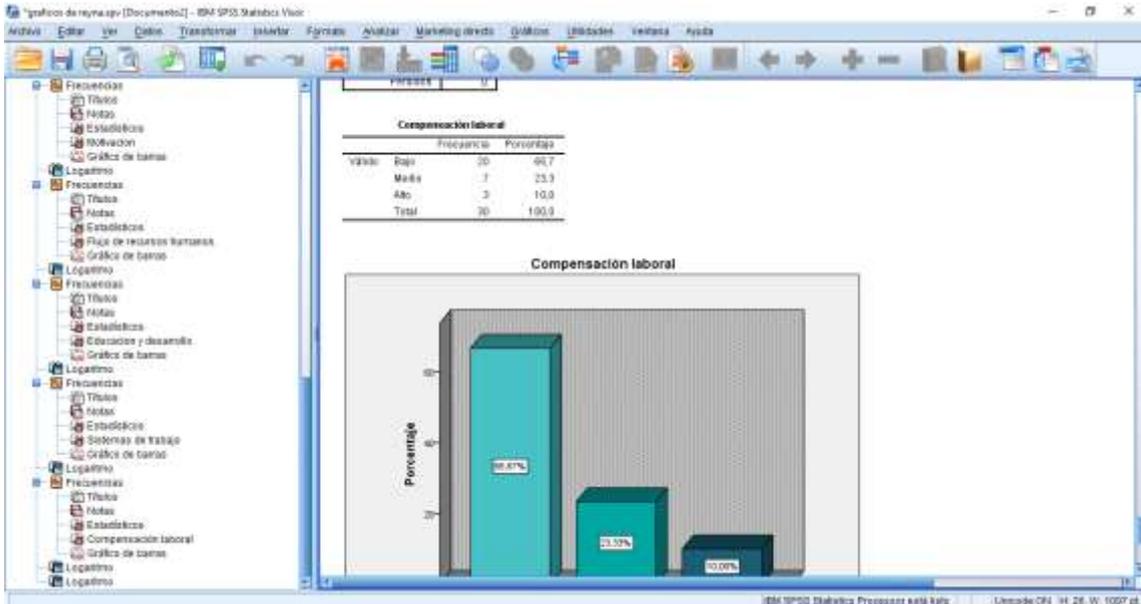
3.10. Aspectos Éticos

En la elaboración del proyecto de tesis, se ha dado cumplimiento a la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de TELESUP, de acuerdo a los siguientes principios.

- Integridad
- Objetividad
- Competencia profesional y debido cuidado
- Confidencialidad
- Comportamiento profesional

En general, el desarrollo se ha llevado a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas.

A continuación, se puede observar lo trabajado en el sistema SPSS



The screenshot shows the 'Lista de variables' (Variable List) window in SPSS. It displays a table with columns for variable name, type, width, decimals, labels, values, missing values, column number, alignment, measure, and role.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Faltantes	Columnas	Alineación	Medida	Rol
40	Y14	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
41	Y15	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
42	Y16	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
43	Y17	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
44	Y18	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
45	Y19	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
46	Y20	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
47	Y21	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
48	Y22	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
49	Y23	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
50	Y24	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
51	Y25	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
52	Y26	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derrocha	Nominal	Entrada
53	Var1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derrocha	Escala	Entrada
54	Var2	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derrocha	Escala	Entrada
55	4V1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derrocha	Escala	Entrada
56	4V1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derrocha	Escala	Entrada
57	4V1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derrocha	Escala	Entrada
58	4V1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derrocha	Escala	Entrada
59	Gestión de...	Numérico	5	0	Gestión de rec...	[1, Bajo]	Ninguna	30	Derrocha	Ordinal	Entrada
60	Motivación	Numérico	5	0	Motivación	[1, Bajo]	Ninguna	13	Derrocha	Ordinal	Entrada
61	Flujo de re...	Numérico	5	0	Flujo de recurs...	[1, Bajo]	Ninguna	27	Derrocha	Ordinal	Entrada
62	Educación	Numérico	5	0	Educación y de...	[1, Bajo]	Ninguna	34	Derrocha	Ordinal	Entrada
63	Sistemas_d	Numérico	5	0	Sistemas de tr...	[1, Bajo]	Ninguna	21	Derrocha	Ordinal	Entrada

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción y Análisis Estadístico.

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos. Producto del análisis cuantitativo ejecutado. No se deben presentar los datos brutos de dicho análisis, sino únicamente una descripción de los mismos, apoyado de tablas y figuras representativas.

Tabla 11.

Niveles de variable Gestión de recursos humanos en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

Gestión de recursos humanos				
		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Bajo	18	60,0	
	Medio	8	26,7	
	Alto	4	13,3	
	Total	30	100,0	

Fuente: Cuestionario propio

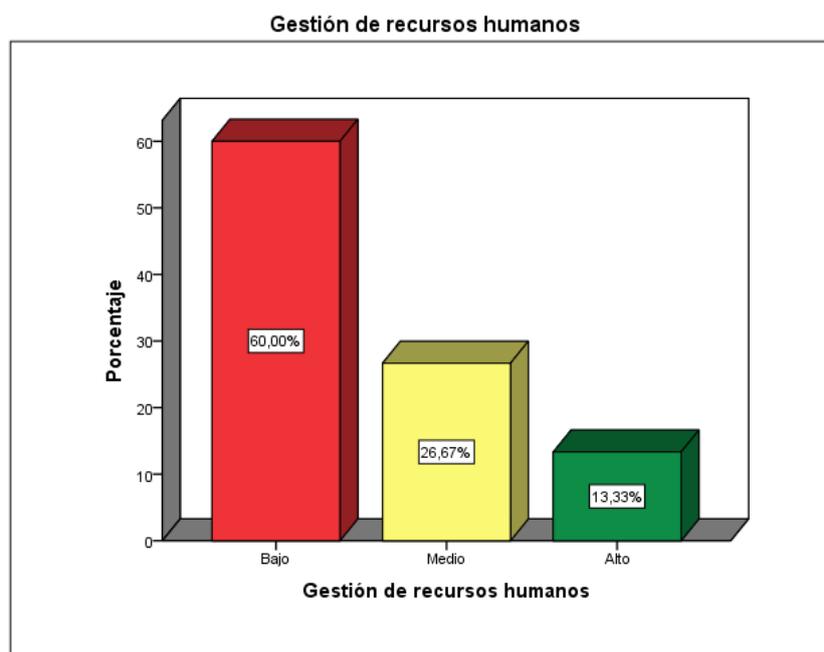


Figura 2. Niveles de gestión de recursos humanos en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

En la tabla 11 y figura 2 se observa, que la percepción del total de 30 colaboradores respecto a la Gestión de recursos humanos, 18 (60%) de ellos manifiestan percibir un nivel bajo en todo lo referente a la gestión recursos humanos en la empresa, en contraste con 4 (13,3%) colaboradores que manifiestan percibir

un alto nivel en todo lo referente a la gestión de recursos humanos de la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

Tabla 12.

Niveles de variable Motivación en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

		Motivación	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	40,0
	Medio	11	36,7
	Alto	7	23,3
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario propio

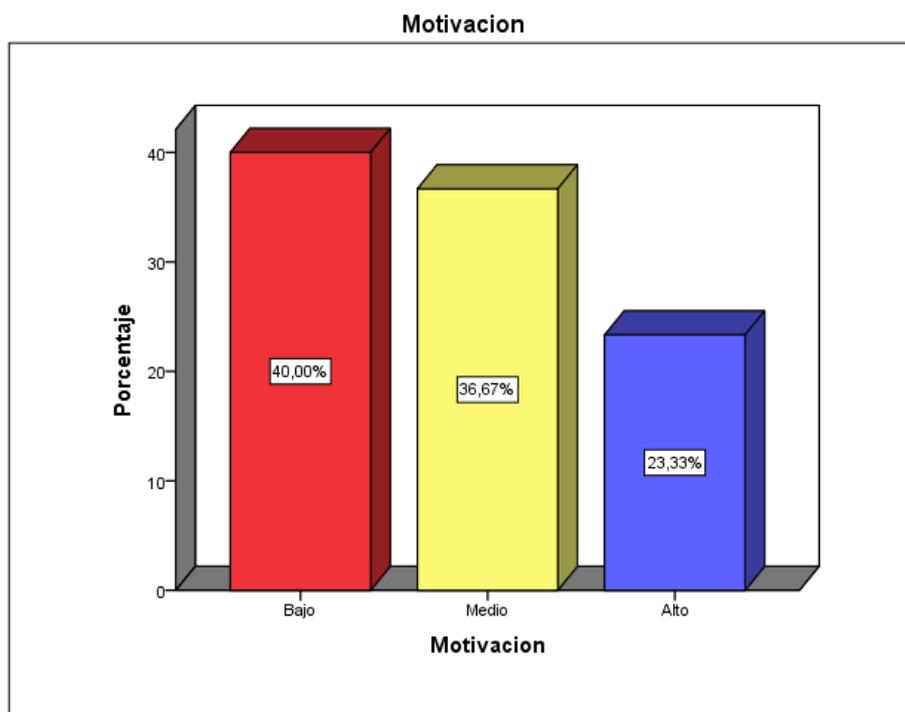


Figura 3. Niveles de motivación en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

En la tabla 12 y figura 3 se observa, que la percepción del total de 30 colaboradores respecto a la motivación, 12 (40%) de ellos manifiestan percibir un nivel bajo en todo lo referente a la motivación en la empresa, en contraste con 7 (23,3%) colaboradores que manifiestan percibir un alto nivel en todo lo referente a la motivación en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

Tabla 13.

Niveles de la dimensión Flujo recursos humanos en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

Flujo de recursos humanos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	30,0
	Medio	19	63,3
	Alto	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario propio

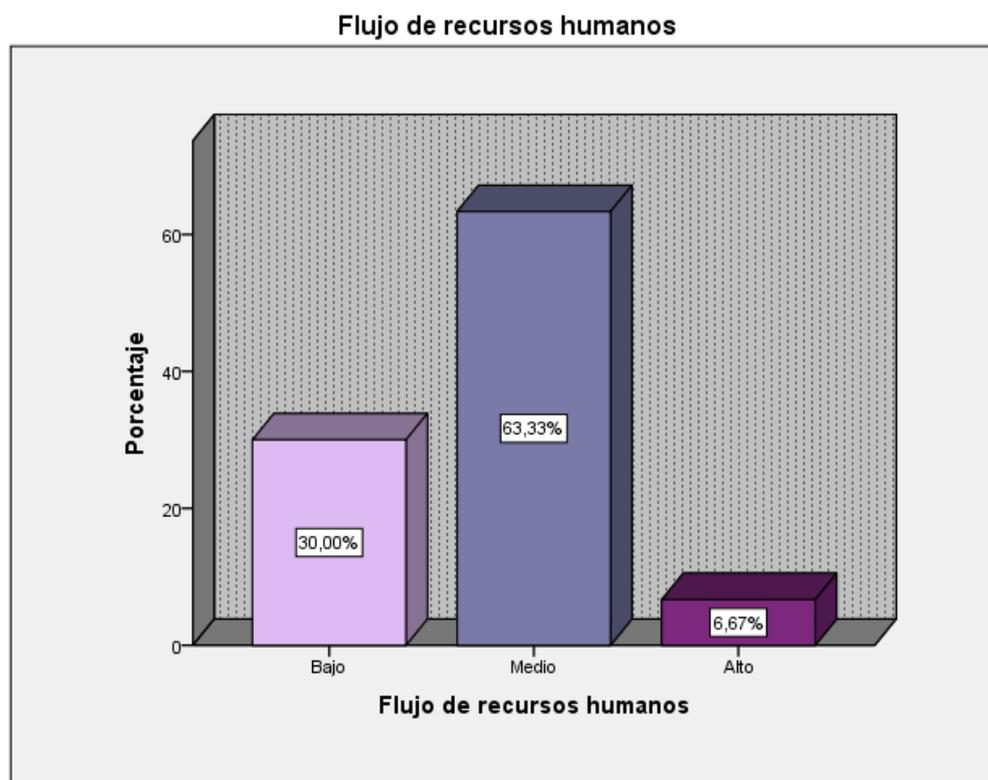


Figura 4. Niveles de flujo de recursos humanos en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

En la tabla 13 y figura 4 se observa, que la percepción del total de 30 colaboradores respecto al flujo recursos humanos, 19 (63,3%) de ellos manifiestan percibir un nivel regular en todo lo referente al flujo de recursos humanos en la empresa, en contraste con 2 (6,7%) colaboradores que manifiestan percibir un alto nivel en todo lo referente a la gestión de flujo recursos humanos en la empresa Maes & Partners s.a. Lima 2017.

Tabla 14.

Niveles de la dimensión Educación y desarrollo en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

		Educación y desarrollo	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	76,7
	Medio	6	20,0
	Alto	1	3,3
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario propio

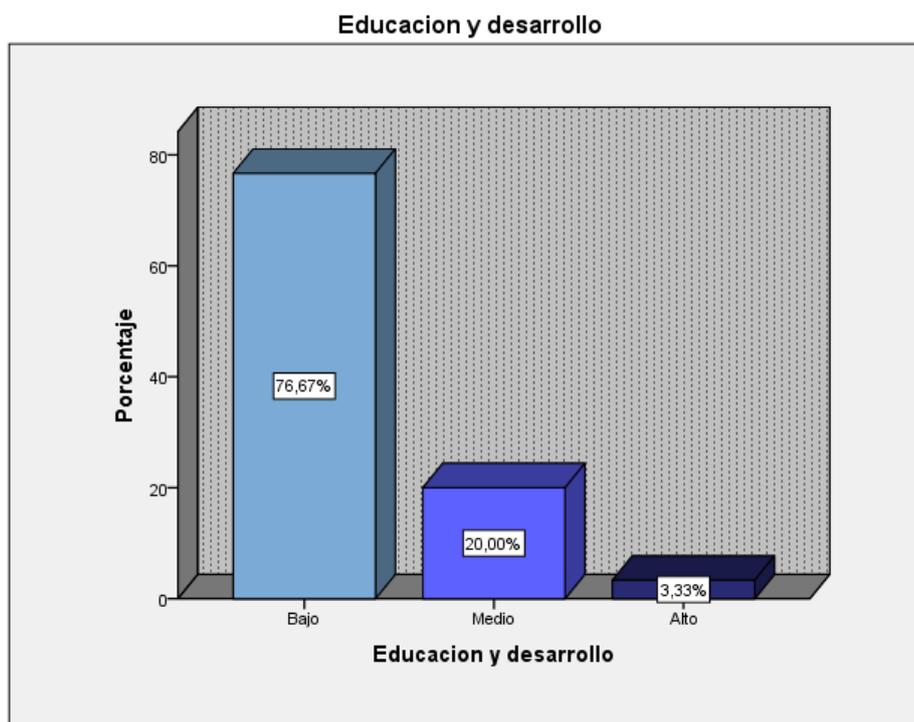


Figura 5. Niveles de educación y desarrollo en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

En la tabla 14 y figura 5 se observa, que la percepción del total de 30 colaboradores respecto a la educación y desarrollo, 23 (76,7%) de ellos manifiestan percibir un nivel bajo en todo lo referente a la gestión de educación y desarrollo en la empresa, en contraste con 1 (3,3%) colaboradores que manifiestan percibir un alto nivel en todo lo referente a la gestión de educación y desarrollo en la empresa Maes & Partners s.a. Lima 2017.

Tabla 15.

Niveles de la dimensión Sistemas de trabajo en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

		Sistemas de trabajo	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21	70,0
	Medio	5	16,7
	Alto	4	13,3
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario propio

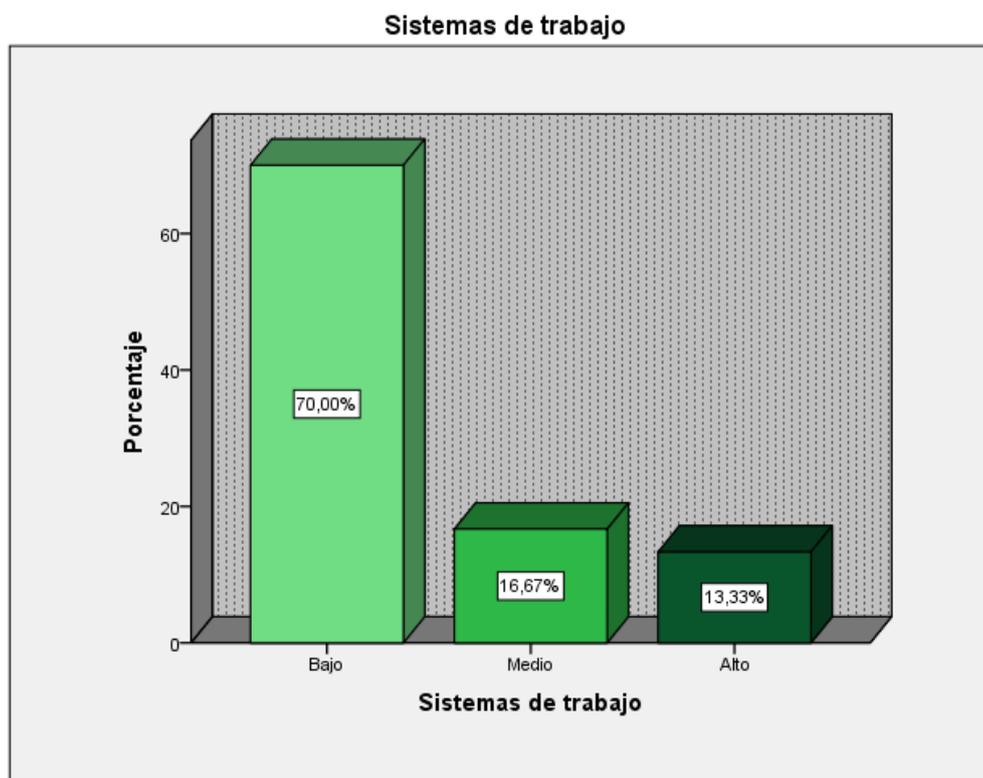


Figura 6. Niveles de sistemas de trabajo en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

En la tabla 15 y figura 6 se observa, que la percepción del total de 30 colaboradores respecto a los sistemas de trabajo, 21 (70%) de ellos manifiestan percibir un nivel bajo en todo lo referente a los sistemas de trabajo en la empresa, en contraste con 4 (13,3%) colaboradores que manifiestan percibir un alto nivel en todo lo referente a los sistemas de trabajo en la empresa Maes & Partners s.a. Lima 2017.

Tabla 16.

Niveles de compensación laboral en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

		Compensación laboral	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	66,7
	Medio	7	23,3
	Alto	3	10,0
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario propio

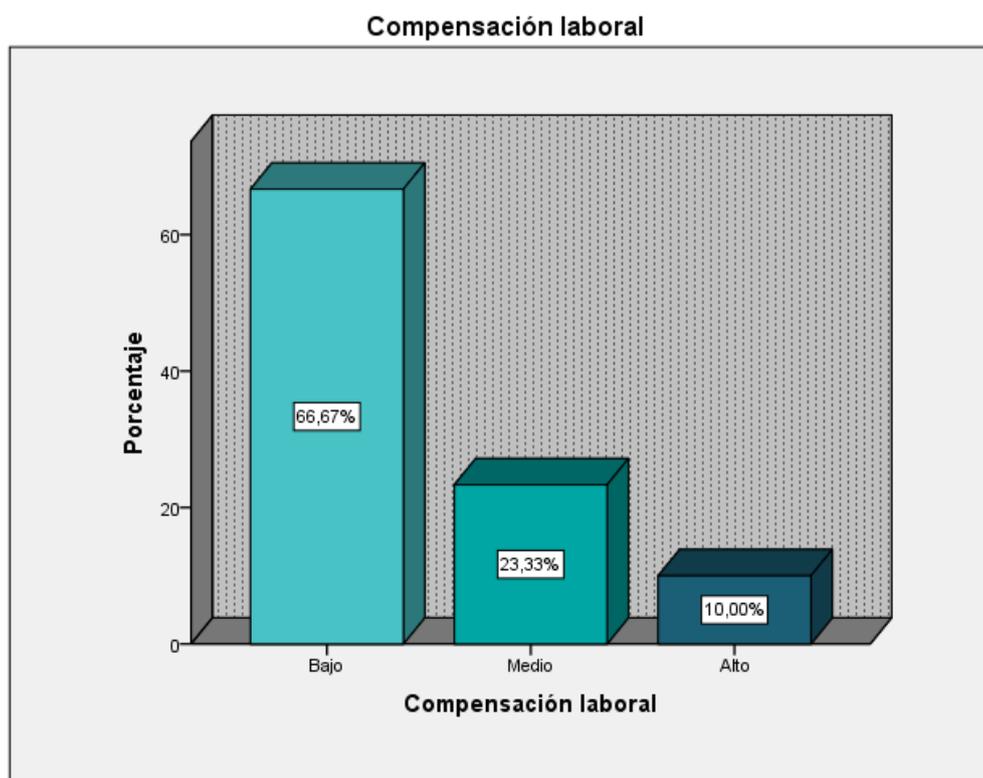


Figura 7. Niveles de compensación laboral en la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017.

En la tabla 16 y figura 7, se observa, que la percepción del total de 30 trabajadores respecto a la compensación laboral, 20 (66,7%) trabajadores manifiestan percibir niveles bajos en cuanto a la percepción de compensación laboral en la empresa, en contraste con 3 (10%) trabajadores de ellos manifiestan percibir un buen nivel referente a compensación laboral en la empresa en la empresa Maes & Partners s.a. Lima 2017.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

a. Hipótesis de trabajo

H0: La gestión de recursos humanos no influye en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima - 2017.

H1: La gestión de recursos humanos influye en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima - 2017.

b. Regla de decisión:

$p > 0.05$; No se rechaza el H_0

$p < 0.05$; Se rechaza el H_0

c. Estadístico.

Prueba estadística correlación de Spearman (SPSS vs 24).

Tabla 17.

Nivel de correlación y significación de la gestión de recursos humanos y la motivación.

Correlaciones				
			Var1	Var2
Rho de Spearman	Var1	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Var2	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 17, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.837$, lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La gestión de recursos humanos influye en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima - 2017.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 01

a. Prueba de hipótesis

H0: El flujo de recursos humanos no influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

H1: El flujo de recursos humanos influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

b. Regla de decisión:

$p > 0.05$; No se rechaza el H_0

$p < 0.05$; Se rechaza el H_0

c. Estadístico.

Prueba estadística correlación de Spearman (SPSS vs 24).

Tabla 18.

Nivel de correlación y significación del flujo de recursos humanos y la motivación.
Correlaciones

		d1v1	Var2
Rho de Spearman	d1v1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,468**
		N	,009
		30	30
Var2	Var2	Coeficiente de correlación	,468**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,009
		30	.
		30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 18, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.468$, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, frente al $p = 0.009 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: El flujo de recursos humanos influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 02

a. Prueba de hipótesis

H_0 : La educación y desarrollo no influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

H_1 : La educación y desarrollo influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

b. Regla de decisión:

$p > 0.05$; No se rechaza el H_0

$p < 0.05$; Se rechaza el H_0

c. Estadístico.

Prueba estadística correlación de Spearman (SPSS vs 24).

Tabla 19.*Nivel de correlación y significación de la educación y desarrollo y la motivación.*

Correlaciones				
			d2v1	Var2
Rho de Spearman	d2v1	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Var2	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 19, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.617$, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La educación y desarrollo influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 03

a. Prueba de hipótesis

H0: El sistema de trabajo no influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

H1: El sistema de trabajo influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

b. Regla de decisión:

$p > 0.05$; No se rechaza el Ho

$p < 0.05$; Se rechaza el Ho

c. Estadístico.

Prueba estadística correlación de Spearman (SPSS vs 24).

Tabla 20.*Nivel de correlación y significación del sistema de trabajo y la motivación*

Correlaciones				
			d3v1	Var2
Rho de Spearman	d3v1	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Var2	Coeficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 20, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.756$, lo cual significa que hay una ausencia de correlación positiva alta entre las variables, frente al $p = 0.000 > 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: El sistema de trabajo influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

4.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 04

a. Prueba de hipótesis

H0: La compensación laboral no influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

H1: La compensación laboral influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

b. Regla de decisión:

$p > 0.05$; No se rechaza el Ho

$p < 0.05$; Se rechaza el Ho

c. Estadístico.

Prueba estadística correlación de Spearman (SPSS vs 24).

Tabla 21.

Nivel de correlación y significación de la compensación laboral y la motivación.

Correlaciones				
			d4v1	Var2
Rho de Spearman	d4v1	Coefficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Var2	Coefficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 21, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.569$, lo cual significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables, frente al $p = 0.001 > 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La compensación laboral influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados.

Los resultados presentados generan una serie de observaciones y comentarios, los que fueron tratados de acuerdo al sistema hipotético planteado en esta investigación, por lo que se tendrán en cuenta los niveles de análisis: El marco hipotético, corresponde a la hipótesis general, y lo referido a las hipótesis específicas a fin de determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017, representado por 30 personas que son Técnicos, Supervisores y personal administrativo trabajadores de la Empresa Maes y Partners S.A, que vienen laborando durante el periodo de la investigación, con un nivel de fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,838 para la variable gestión de recursos humanos y 0,849 para la variable la motivación, estando en un nivel aceptable.

Frente a la hipótesis general: La gestión de recursos humanos influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017. De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 17 una correlación de $r=0.837$, correlación positiva alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), determinándose que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017. Dicho resultado se encuentra relacionado con la investigación de Soto (2017) en la cual indica que la presente investigación demuestra que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,818, demostró una alta relación entre las variables.

Por otro lado, Santos (2017), indica que la presente investigación demuestra que existe relación significativa entre Gestión del Talento Humano y la Motivación Laboral de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima, 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.686, demostró una alta asociación entre ambas variables.

Asimismo, Rosas (2018) en su investigación indica que, con respecto al objetivo general, la presente investigación demuestra que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la motivación laboral según personal del Gobierno Regional de Pasco; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,818, demostró una alta relación entre las variables.

Frente a la hipótesis específica 01: El flujo de recursos humanos influye significativamente del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017. De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 18 una correlación de $r=0.468$, correlación positiva moderada con una significancia de 0.009 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), determinándose que existe relación significativa entre el flujo de recursos humanos y la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017. Para Pinedo y Quispe (2017) concluye que en el proceso de reclutamiento y selección del personal y la necesidad de existencia laboral se obtuvieron resultados ≥ 0.05 , con una significación del 0.858, por lo tanto, nos permite demostrar que existe una correlación positiva mediante la percepción de los colaboradores referente a los procesos que maneja la organización para elegir al personal adecuado según la necesidad de requerimiento.

Por otro lado, Inca (2015) indica que la selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo. Indica también, que la selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo.

Asimismo, Santacruz (2017) indica en su tesis que la evaluación del desempeño es un proceso importante y esencial para la empresa que permite analizar y calificar el nivel de desempeño en que se encuentra cada empleado, sin embargo, este proceso se ha dejado de aplicar, y por ende el desempeño de ellos ha disminuido debido a que no se realiza el respectivo seguimiento a los empleados, para medir el nivel en el que se encuentra cada uno de ellos y los

elementos que necesitan para incrementarlo, se ve afectado y a su vez reflejado en las actividades que realizan.

Frente a la hipótesis específica 02: La educación y desarrollo influye significativamente del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017. De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 19 una correlación de $r=0.617$, correlación positiva moderada con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), determinándose que existe relación significativa entre la educación y desarrollo con la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017. Dichos resultados se encuentran relacionados con la investigación de Soto (2017) la presente investigación demuestra que existe relación directa y significativa entre los procesos para desarrollar a las personas y la motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,711, demostró una alta relación entre las variables.

Por otro lado, Rosas (2018) indica en su investigación que la presente investigación demuestra que existe relación directa y significativa entre fortalecimiento de capacidades y la promoción y ascensos según personal del Gobierno Regional de Pasco; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,711, demostró una alta relación entre los Indicadores.

Inca (2015) concluye en su investigación que la capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo. Asimismo, la capacitación de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo.

Asimismo, Santacruz (2017) indica que la institución no cuenta con ningún tipo de instrumento o guía que permita capacitar o entrenar al personal ayudándolos

de esta manera a mantener una motivación equilibrada y un desempeño laboral eficiente.

Por otro lado, Muñoz (2015) indica en su investigación que se ha evidenciado que no existe capacitación para mejorar la atención al cliente, y que permita tener la aceptación de la ciudadanía que acude a solicitar el servicio de salud.

Frente a la hipótesis específica 03: El sistema de trabajo influye significativamente del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017. De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 20 una correlación de $r=0.756$, correlación positiva alta con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), determinándose que existe relación significativa entre el sistema de trabajo y la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017. Según la investigación realizada por Pinedo y Quispe (2017) concluye en su investigación que descripción de puestos es considerado como pieza clave dentro del proceso de reclutamiento y de suma importancia para la obtención del personal calificado, del mismo modo adquiera un tipo motivación intrínseca por el cargo que desempeñaría.

Por otro lado, Santacruz (2017) indica en su investigación que los empleados presentaron un alto nivel de satisfacción laboral en cuanto a sus puestos de trabajo, esto se debe a que las tareas, actividades y funciones que ellos realizan van acorde a su profesión, conocimientos y habilidades, siendo, además, un elemento primordial para la empresa, y que asimismo ayuda a incrementar la productividad de la empresa, obteniendo resultados favorables para la misma.

Asimismo, López (2015) indica en su investigación que los funcionarios han afirmado que las funciones que realizan si están acorde con el puesto de trabajo en el que se desenvuelven lo que indica que también conocen acerca detalles de su puesto de trabajo.

Frente a la hipótesis específica 04: La compensación laboral influye significativamente del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017. De acuerdo a los resultados se evidencia en la tabla 21 una correlación de $r=0.569$, correlación positiva moderada con una

significancia de 0.001 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), determinándose que existe relación significativa entre la compensación laboral y la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017. Para Soto (2017) concluye que la investigación demuestra que existe relación directa y significativa entre los procesos para recompensar a las personas y la motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 – Lima, 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,711, demostró una alta relación entre las variables.

Por otro lado, Rodríguez (2016) indica en su investigación que El salario emocional es un eje determinante en el mejoramiento del clima organizacional, pues permite fortalecer el sentido de pertenencia del empleado hacia la institución y no requiere de inversiones económicas por parte de las directivas. Los talleres de integración laboral como mecanismo para incentivar el salario emocional mediante la implementación del modelo de gestión estratégica del talento humano contribuyen al cumplimiento y objetivos del Código de Ética de la SDIS.

Asimismo, López (2015) indica en su investigación que las remuneraciones que reciben los funcionarios del Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Tungurahua son las que principalmente permiten la motivación laboral.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Primera. Se determinó que existe relación significativa entre La gestión de recursos humanos influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima - 2017. Con un valor de sig. = $0.000 < 0.05$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, determinándose una correlación positiva alta ($r=0.837$).
- Segunda. Se resolvió que existe relación significativa entre el flujo de recursos humanos influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017. Con un valor de sig. = $0.009 < 0.05$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, determinándose una correlación positiva moderada ($r=0.468$).
- Tercera. Se acordó que existe relación significativa entre la educación y desarrollo influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017. Con un valor de sig. = $0.000 < 0.05$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, determinándose una correlación positiva moderada ($r=0.617$).
- Cuarta. Se concluyó que existe relación significativa entre el sistema de trabajo influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017. Con un valor de sig. = $0.000 < 0.05$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, determinándose una correlación positiva alta ($r=0.756$).
- Quinta. Se diagnosticó que existe relación significativa entre la compensación laboral influye del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes Y Partners S.A. Lima – 2017. Con un valor de sig. = $0.001 < 0.05$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, determinándose una correlación positiva modera ($r=0.569$).

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas se puede plantear las siguientes recomendaciones:

- Primera. Fortalecer la Gestión de recursos humanos de la empresa Maes & Partners S.A., a través del flujo de recursos humanos, buscando las mejores opciones enfocadas a la educación y desarrollo de los colaboradores, y, además, saber organizar, planificar y elaborar correctamente los perfiles de cargos para la empresa y sobre todo tener un adecuado sistema de compensación laboral en la empresa de acuerdo a las necesidades de la misma, esto llevará a mejorar la motivación de los colaboradores que es algo sustancialmente importante para la empresa Maes & Partners S.A. y su crecimiento.
- Segunda. Desarrollar un plan integral de cuanto personal necesita la empresa, un proceso adecuado de reclutamiento y selección del personal, paralelamente tener una evaluación periódica del desempeño del colaborador en el periodo del desempeño de sus funciones.
- Tercera. Implementar un plan anual/semestral/mensual de capacitaciones constantes para los colaboradores de acuerdo al área de desempeño, de esta manera podemos fidelizar a los colaboradores internos de la empresa, manteniendo un buen desempeño en sus cargos y tareas asignadas, y con ello también reducir la ratio de rotación del personal.
- Cuarta. Diseñar e implementar los procesos o lineamientos a seguir de cada área y/o puestos de trabajo para mantener estandarizado la forma de trabajo, basándonos en las políticas. Asimismo, de acuerdo a los perfiles de puesto identificar a los mejores candidatos internos y externos para el cumplimiento satisfactorio del cargo.
- Quinta. Implementar un sistema de compensación laboral, sea material (económico) o moral, a fin de mejorar el rendimiento de los colaboradores en la empresa, asimismo, implementar sistemas de

reconocimiento laboral para mantener de una manera positiva la motivación de los colaboradores de la empresa y todo ello implica una mejora en el rendimiento de sus funciones.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Alles M. (2014) *Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias*. (5ª. Ed.) Montevideo. Uruguay. Ediciones Granica S.A.
- Carrasco Diaz, Sergio (2007). *Metodología de la investigación científica. pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (1ª Ed)*. Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato I. (2011) *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (9ª. Ed.) Distrito Federal. México. MC GRAW-HILL/INTERAMEICANA EDITORES S.A.
- Chiavenato I. (2009) *Gestión del talento humano*. (4ª. Ed.) Distrito Federal. México. MC GRAW-HILL/INTERAMEICANA EDITORES S.A.
- Cuesta S.A (2015) *Gestión del talento humano y del conocimiento*. (1ª. Ed.). Lima. Perú. Ediciones MACRO E.I.R.L.
- Gómez, Balkin y Cardy (2008) *Gestión de recursos humanos*. (5ª. Ed.) Madrid. España. Pearson Educación de México S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta Edición. México, México D.F: Editorial McGraw Hill.
- Hernández S.R., Fernández C.R. y Baptista L.P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (Sexta edic.). México D.F. Mc Graw-Hill.
- Ibañez M.M. (2007) *Administración de recursos humanos*. (1ª. Ed.). Lima. Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Ibañez M.M. (2011) *Gestión del talento humano en la empresa*. (1ª. Ed.). Lima. Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Inca Allcahuamán K. (2015) *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas) Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Interconsulting B.S.L (2015) *Motivación para el trabajo en equipo*. (1ª. Ed.). Málaga. España. Ediciones de la U.
- Koontz H., Wehrich H. y Cannice M. (2012) *Administración, Una perspectiva global y empresarial*. (14ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Lara Lara L. (2018) *Modelo de gestión del talento humano para AGROTIME S.A. de la ciudad de Babahoyo y el desempeño laboral*. (Tesis para optar el título de Ingeniería de empresas y Administración de negocios) Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- López Arias G. (2015) *Las remuneraciones y su influencia en la motivación laboral de los colaboradores de ministerio de transporte y obras públicas de*

Tungurahua. (Tesis para optar el título profesional de Psicología Industrial) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

- Muñoz Vera L. (2015) *Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo*. (Tesis para optar el de magister en Administración de Empresas) Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- Murray R. Spiegel (2010) *Probabilidad y Estadística*. México: Mc Graw Hill.
- Neil J. Salkind (1998) *Métodos de investigación* (3ª. Ed.). México: Prentice-Hall
- Ñaupas Paitan H., Mejia M.E, Novoa R.E. y Villagomez P.A. (2014). *Metodología de la investigación*. (cuarta edic.).
- Pinedo Montoya C. y Quispe Peralta L. (2017) *La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la empresa Petrex S.A.* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración) Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación*. Lima-Perú: Editora Macro E.I.R.L.
- Robbins y Judge (2009) *Comportamiento Organizacional*. (13ª. Ed.) Naucalpan de Juárez. México. Pearson Educación de México S.A.
- Rodríguez Díaz L. (2016) *Modelo de gestión estratégica del talento humano que permite incentivar el salario emocional para el mejoramiento del clima organizacional*. (Tesis para optar el grado de Maestría en educación con énfasis en Gestión Educativa) Universidad Libre de Colombia, Colombia.
- Rosas Córdova E. (2018) *Gestión del talento humano y motivación laboral: caso gobierno regional pasco – 2017*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Administración) Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú.
- Santacruz Benavides J. (2017) *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Asistencia Ejecutiva de Gerencia) Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Santos Luna J. (2017) *Gestión del talento humano y motivación laboral de los trabajadores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, Lima 2017*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Snell y Bohlander (2012) *Administración de recursos humanos*. (16ª. Ed.). México. Editorial CENGAGE Learning.
- Soto Salazar J. (2017) *Gestión del talento humano y motivación laboral según personal de la Unidad de Gestión Educativa Local 04, Lima 2016*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Stoner J., Freeman R. y Gilbert D. (2010). *Administración*. (6ª ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Tamayo y Tamayo, M. (2012) *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																							
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima. Perú. 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>A. ¿Cómo Influye el flujo de recursos humanos del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima. Perú. 2017?</p> <p>B. ¿Cómo Influye la educación y desarrollo en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima. Perú. 2017?</p> <p>C. ¿Cómo Influye el sistema de trabajo en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima. Perú. 2017?</p> <p>D. ¿Cómo Influye la compensación laboral en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima. Perú. 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo influye la gestión de recursos humanos en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A. Determinar cómo Influye la compensación laboral en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.</p> <p>B. Determinar cómo Influye el sistema de trabajo en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.</p> <p>C. Determinar cómo Influye la educación y desarrollo en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.</p> <p>D. Determinar cómo influye el flujo de recursos humanos del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES & PARTNERS S.A. Lima 2017.</p>	<p>Hipótesis principal:</p> <p>La gestión de recursos humanos influye significativamente en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017.</p> <p>Hipótesis secundarias:</p> <p>H1. El flujo de recursos humanos influye significativamente del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017.</p> <p>H2. La educación y desarrollo influye significativamente del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017.</p> <p>H3. El sistema de trabajo influye significativamente del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017.</p> <p>H4. La compensación laboral influye significativamente del personal en la motivación de los colaboradores de la empresa MAES Y PARTNERS S.A. Lima 2017.</p>	<p>V. INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I. Flujo de recursos humanos.</td> <td>Selección y reclutamiento. Evaluación y desempeño.</td> <td>1,2,3,4,5,6,7</td> </tr> <tr> <td>II. Educación y desarrollo.</td> <td>Formación. Planes de carrera.</td> <td>8,9,10,11,12,13,14</td> </tr> <tr> <td>III. Sistemas de trabajo.</td> <td>Organización del trabajo. Perfil de cargo.</td> <td>15,16,17,18,19,20,21,22</td> </tr> <tr> <td>IV. Compensación laboral.</td> <td>Sistemas de estimulación material y moral. Sistemas de pago.</td> <td>23,24,25,26</td> </tr> </tbody> </table> <p>V. DEPENDIENTE: LA MOTIVACIÓN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems / Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I. Esfuerzo personal.</td> <td>Voluntad. Desarrollo.</td> <td>27,28,29,30,31,32,33,34,35</td> </tr> <tr> <td>II. Carencia.</td> <td>Beneficios. Incentivos.</td> <td>36,37,38,39,40,41,42,43,44</td> </tr> <tr> <td>III. Metas u objetivos.</td> <td>Actitud Aptitud</td> <td>45,46,47,48,49,50,51,52</td> </tr> </tbody> </table> <p>V. INTERVINIENTES: Características de las unidades muestrales.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems/Índices</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i. PERSONALES</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>II. SOCIO-ECONOMICAS</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>III. EDUCATIVAS</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	I. Flujo de recursos humanos.	Selección y reclutamiento. Evaluación y desempeño.	1,2,3,4,5,6,7	II. Educación y desarrollo.	Formación. Planes de carrera.	8,9,10,11,12,13,14	III. Sistemas de trabajo.	Organización del trabajo. Perfil de cargo.	15,16,17,18,19,20,21,22	IV. Compensación laboral.	Sistemas de estimulación material y moral. Sistemas de pago.	23,24,25,26	Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	I. Esfuerzo personal.	Voluntad. Desarrollo.	27,28,29,30,31,32,33,34,35	II. Carencia.	Beneficios. Incentivos.	36,37,38,39,40,41,42,43,44	III. Metas u objetivos.	Actitud Aptitud	45,46,47,48,49,50,51,52	Dimensiones	Indicadores	Ítems/Índices	i. PERSONALES			II. SOCIO-ECONOMICAS			III. EDUCATIVAS		
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices																																								
I. Flujo de recursos humanos.	Selección y reclutamiento. Evaluación y desempeño.	1,2,3,4,5,6,7																																								
II. Educación y desarrollo.	Formación. Planes de carrera.	8,9,10,11,12,13,14																																								
III. Sistemas de trabajo.	Organización del trabajo. Perfil de cargo.	15,16,17,18,19,20,21,22																																								
IV. Compensación laboral.	Sistemas de estimulación material y moral. Sistemas de pago.	23,24,25,26																																								
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices																																								
I. Esfuerzo personal.	Voluntad. Desarrollo.	27,28,29,30,31,32,33,34,35																																								
II. Carencia.	Beneficios. Incentivos.	36,37,38,39,40,41,42,43,44																																								
III. Metas u objetivos.	Actitud Aptitud	45,46,47,48,49,50,51,52																																								
Dimensiones	Indicadores	Ítems/Índices																																								
i. PERSONALES																																										
II. SOCIO-ECONOMICAS																																										
III. EDUCATIVAS																																										

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA	PROPUESTA DE BASES TEORICAS
<p>El enfoque de la investigación es cuantitativo y como método de investigación usamos el hipotético deductivo. Porque se trata de demostrar la validez de la hipótesis "La gestión de recursos humanos influye en la motivación de los colaboradores de la empresa Maes & Partners S.A. Lima 2017."</p> <p>El diseño de investigación es no experimental transversal porque no se pueden manipular las dimensiones de la variable independiente ni tampoco la variable dependiente, solo serán medidas tal como están en su realidad, su contexto o su estado natural.</p>	<p>La población en la presente investigación está conformada por 30 personas que son Técnicos, Supervisores y personal administrativo trabajadores de la Empresa Maes y Partners S.A, que vienen laborando durante el periodo de la investigación.</p> <p>Por ello la muestra es censal, porque se va a trabajar con toda la población por ser relativamente pequeña. Debido a no necesitar de muestreo la presente investigación para seleccionar los elementos de la muestra censal y en consecuencia no existirá error.</p>	<p>La técnica elegida para esta investigación es la Encuesta.</p> <p>Como instrumento se realizó un cuestionario que consta tanto para la variable independiente 26 preguntas y para la variable dependiente 26 preguntas, haciendo un total de 52 preguntas.</p> <p>Se utilizará la escala de Likert medición valorizados del 01 al 05 respectivamente.</p> <p>ESCALA: 5=SIEMPRE 4=CASI SIEMPRE 3=A VECES SI A VECES NO 2=CASI NUNCA 1=NUNCA</p>	<p>Categoría:</p> <p>ALTA (96-130)</p> <p>MEDIA (61-95)</p> <p>BAJA (26-60)</p>	<p>I.PROBLEMA DE INVESTIGACION</p> <p>1.1 Planteamiento del problema</p> <p>1.2 Formulación del problema</p> <p>1.2.1 Problema General</p> <p>1.2.2 Problema específico</p> <p>1.3 Justificación y aportes de estudio</p> <p>1.4 Objetivos de la investigación</p> <p>1.4.1 Objetivo principal</p> <p>1.4.2 Objetivos específicos</p> <p>II.MARCO TEORICO</p> <p>2.1 Antecedentes</p> <p>2.1.1 Antecedentes nacionales</p> <p>2.1.2 Antecedentes internacionales</p> <p>2.2 Bases Teóricas de la Gestión de recursos humanos</p> <p>2.2.1 Definiciones de la Gestión de recursos humanos</p> <p>2.2.2 Dimensiones de la Gestión de recursos humanos.</p> <p>2.2.3 Aspectos básicos de la Gestión de recursos humanos</p> <p>2.2.4 Características de la Gestión de recursos humanos</p> <p>2.2.5 Importancia de la Gestión de recursos humanos</p> <p>2.2.6 Objetivos de la Gestión de recursos humanos</p> <p>2.3 Bases teóricas de la motivación.</p> <p>2.3.1 Definición de la motivación.</p> <p>2.3.2 Dimensiones de la motivación.</p> <p>2.3.3 Etapas de la motivación</p> <p>2.3.4 Técnicas de la motivación.</p> <p>2.4 Definición de términos básicos.</p> <p>III.MARCO METODOLOGICO</p> <p>3.1 Hipótesis</p> <p>3.1.1 Hipótesis Principal</p> <p>3.1.2 Hipótesis Específicas</p> <p>3.2 Variables de estudio</p> <p>3.2.1 Definición conceptual</p> <p>3.2.2 Definición Operacional</p> <p>3.3 Tipo y nivel de Investigación</p> <p>3.4 Diseño de Investigación</p> <p>3.5 Población y muestra</p> <p>3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</p> <p>3.7 Validación y confiabilidad del instrumento</p> <p>3.8 Método de análisis de datos</p> <p>3.9 Propuesta de valor</p> <p>3.10 Aspectos Éticos</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización.

Cuadro Operacional			
VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM/E.LIKERT
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Flujo de recursos humanos	Selección y reclutamiento	1 Elaborar un correcto proceso.
			2 Capacidad de convocatoria.
			3 Solicitud de requisitos.
		Evaluación del desempeño	4 Normas internas de la empresa.
			5 Llamadas de atención de superiores.
			6 Presenta dificultades en el área.
			7 Existe línea de carrera.
	Educación y desarrollo	Formación	8 Información sobre sus funciones.
			9 Información de la empresa.
			10 Incentivos a trabajadores.
		Planes de carrera	11 Califica el trabajo.
			12 Oportunidad de ascenso.
			13 Distribución de imagen de la empresa.
	Sistemas de trabajo	Organización del trabajo	14 Brinda herramientas para el trabajo.
			15 Existe reglamento interno.
			16 Cumple y realiza funciones.
			17 Administrar Recursos.
			18 Trabajo en equipo.
		Perfiles de cargo	19 Planteamiento de estrategias.
			20 Procedimientos nuevos.
			21 Diagnóstica problemas de FODA.
	Compensación laboral	Sistemas de estimulación material y moral	22 Recreación en la empresa.
			23 Actividades de integración.
		Sistemas de pago	24 Motivación en el trabajo.
			25 Satisfacción del salario.
			26 Comunicación a los colaboradores.
MOTIVACIÓN	Esfuerzo Personal	Voluntad	27 Proactivo, optimista y positivo.
			28 Perseverante y trasformador.
			29 Empeñoso y puntual
			30 Responsable en labor.
		Desarrollo	31 Apoyo en el desarrollo laboral.
	32 Responsable en sus funciones.		
	33 Participativo en las actividades de la emp.		
	34 Se tiene los recursos necesarios.		
	35 Apoyo al crecimiento profesional.		
	Carencia	Beneficios	36 Pagos completos.
37 Recibir utilidades.			

			38	Recibir boletas de pago.
			39	Obtener vacaciones.
			40	Estar asegurado.
		Incentivos	41	Brindar información salarial.
			42	Reconocimiento motivacional.
			43	Capacitaciones al personal.
	Metas u Objetivos	Actitud	44	Valoración por esfuerzos laborales.
			45	Trabajo en equipo.
			46	Control de su carácter.
			47	Buen manejo de emociones.
		Aptitud	48	Relación con lo que dice y hace.
			49	Eficaz y eficiente.
50			Escucha sugerencias.	
51			Aplica estrategias.	
			52	Toma decisiones acertadas.

Anexo 3: Instrumentos.

CUESTIONARIO

ENCUESTA SOBRE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACION DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MAES Y PARTNERS S.A., LIMA - 2017

ESTIMADO COLABORADOR:

La presente Encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre las competencias de gestión de recursos humanos en la empresa que usted trabaja; el resultado de esta investigación le ayudará a la motivación de los colaboradores.

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta
Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi Siempre

3 = A Veces sí a Veces no

2 = Casi Nunca

1 = Nunca

I. GESTION DE RECURSOS HUMANOS

I.1. FLUJO DE RECURSOS HUMANOS

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.1.1. SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO

1	¿Considera que la empresa realiza un proceso correcto de reclutamiento?					
2	¿La empresa realiza una prueba masiva para la contratación del personal nuevo?					
3	¿La empresa le solicitó requisitos antes de ser contratado?					

I.1.2. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

4	¿La empresa hace un comunicado de las normas internas de la misma?					
5	¿Recibe llamadas de atención por parte de sus superiores con respecto a su desempeño laboral?					
6	¿Ha presentado algún tipo de dificultad al realizar tareas encomendadas por sus superiores?					
7	¿Considera que se aplica línea de carrera en la empresa?					

I.2. EDUCACION Y DESARROLLO

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.2.1. FORMACION

8	¿Sus superiores le brindaron información acerca de las funciones que tiene que realizar en la empresa?					
9	¿La empresa le brinda información de las actividades que realiza?					
10	¿La empresa valora o incentiva los logros de sus trabajadores?					
11	¿Con qué frecuencia la empresa califica su trabajo?					

I.2.2. PLANES DE CARRERA

12	¿La empresa con qué frecuencia se realizan los ascensos?					
13	¿Con qué frecuencia recibe merchandising por parte de la empresa?					
14	¿La empresa le brinda herramientas adecuadas para realizar su trabajo?					

I.3. SISTEMAS DE TRABAJO

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.3.1. ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

15	¿Le explican el reglamento interno de la empresa?					
16	¿Considera que le alcanza el día para terminar su trabajo en la empresa?					
17	¿Los materiales otorgados por la empresa le dura por lo menos un mes?					
18	¿Se realiza trabajos en equipo en la empresa?					
19	¿Presenta un plan de trabajo a sus superiores en la empresa?					

I.3.2. PERFILES DE CARGO

20	¿Se actualizan los procedimientos de trabajo en la empresa?					
21	¿La empresa analiza la situación de su área?					
22	¿La empresa realizan actividades recreativas dentro de la misma?					

I.4. COMPENSACION LABORAL

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

I.4.1. SISTEMA DE ESTIMULACION MATERIAL Y MORAL

23	¿La empresa realiza actividades de integración fuera del trabajo?					
24	¿Se siente motivado al momento en que trabaja en la empresa?					

I.4.2. SISTEMA DE PAGO

25	¿Está satisfecho con su sueldo en la empresa?					
26	¿La empresa le comunica al momento en que se le deposita su pago?					

II. MOTIVACION

II.1 ESFUERZO PERSONAL

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

II.1.1. VOLUNTAD

27	¿Se considera usted optimista al realizar sus actividades mientras labora?					
28	¿Usted persevera para conseguir logros dentro de la empresa?					
29	¿Le llegan amonestaciones por tardanzas a la empresa?					
30	¿Se considera responsable en el trabajo?					

II.1.2. DESARROLLO

31	¿La empresa alienta su desarrollo laboral?					
32	¿Se considera usted responsable al realizar sus funciones laborales?					
33	¿Se considera usted participativo en las actividades que propone su empresa?					
34	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos materiales necesarios?					
35	¿La empresa apoya a los trabajadores a crecer profesionalmente?					

II.2 CARENCIA

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

II.2.1. BENEFICIO

36	¿La empresa le paga su sueldo completo?					
37	¿La empresa entrega utilidades a los trabajadores?					
38	¿La empresa le entrega sus boletas de pago en fechas adecuadas?					
39	¿La empresa cumple con brindarle su tiempo de vacaciones?					
40	¿La empresa está al día en el pago de su seguro?					

II.2.2. INCENTIVOS

41	¿La empresa brinda información acerca de incentivos salariales?					
42	¿La empresa reconoce el desempeño de los trabajadores (trabajador del mes)?					
43	¿La empresa brinda capacitaciones?					
44	¿La empresa valora su esfuerzo laboral?					

II.3 METAS Y OBJETIVOS

N°		5	4	3	2	1
----	--	---	---	---	---	---

II.3.1. ACTITUD

45	¿Usted trabaja en equipo en las actividades encomendadas por la empresa?					
46	¿Tiene conflictos con sus compañeros por culpa de su carácter dentro de la empresa?					
47	¿Deja que sus emociones dominen sus situaciones laborales?					
48	¿Con qué frecuencia cumple lo que promete hacer en la empresa?					

II.3.2. APTITUP

49	¿Se considera eficiente en su desempeño laboral?					
50	¿Escucha sugerencias de otras personas en la empresa?					
51	¿Aplica estrategias para mejorar su rendimiento en la empresa?					
52	¿Acierta con las decisiones que toma en su desempeño laboral?					

Anexo 4: Validación de Instrumentos

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FLUJO DE RECURSOS HUMANOS								
1	¿Considera que la empresa realiza un proceso correcto de reclutamiento?	✓		✓		✓		
2	¿La empresa realiza una prueba masiva para la contratación del personal nuevo?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa le solicitó requisitos antes de ser contratado?	✓		✓		✓		
4	¿La empresa hace un comunicado de las normas internas de la misma?	✓		✓		✓		
5	¿Recibe llamadas de atención por parte de sus superiores con respecto a su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Ha presentado algún tipo de dificultad al realizar tareas encomendadas por sus superiores?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que se aplica línea de carrera en la empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EDUCACION Y DESARROLLO								
8	¿Sus superiores le brindaron información acerca de las funciones que tiene que realizar en la empresa?	✓		✓		✓		
9	¿La empresa le brinda información de las actividades que realiza?	✓		✓		✓		
10	¿La empresa valora o incentiva los logros de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
11	¿Con qué frecuencia la empresa califica su trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿La empresa con qué frecuencia se realizan los ascensos?	✓		✓		✓		
13	¿Con qué frecuencia recibe merchandising por parte de la empresa?	✓		✓		✓		
14	¿La empresa le brinda herramientas adecuadas para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SISTEMAS DE TRABAJO								
15	¿Le explican el reglamento interno de la empresa?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que le alcanza el día para terminar su trabajo en la empresa?	✓		✓		✓		
17	¿Los materiales otorgados por la empresa le dura por lo menos un mes?	✓		✓		✓		
18	¿Se realiza trabajos en equipo en la empresa?	✓		✓		✓		
19	¿Presenta un plan de trabajo a sus superiores en la empresa?	✓		✓		✓		

20	¿Se actualizan los procedimientos de trabajo en la empresa?	✓		✓		✓	
21	¿La empresa analiza la situación de su área?	✓		✓		✓	
22	¿La empresa realizan actividades recreativas dentro de la misma?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: COMPENSACION LABORAL		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿La empresa realiza actividades de integración fuera del trabajo?	✓		✓		✓	
24	¿Se siente motivado al momento en que trabaja en la empresa?	✓		✓		✓	
25	¿Está satisfecho con su sueldo en la empresa?	✓		✓		✓	
26	¿La empresa le comunica al momento en que se le deposita su pago?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

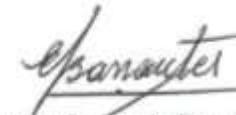
SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO



Mgtr. Ing. Edmundo Barrantes Rios

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de Setiembre del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: MOTIVACIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ESFUERZO PERSONAL								
27	¿Se considera usted optimista al realizar sus actividades mientras labora?	✓		✓		✓		
28	¿Usted persevera para conseguir logros dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
29	¿Le llegan amonestaciones por tardanzas a la empresa?	✓		✓		✓		
30	¿Se considera responsable en el trabajo?	✓		✓		✓		
31	¿La empresa alienta su desarrollo laboral?	✓		✓		✓		
32	¿Se considera usted responsable al realizar sus funciones laborales?	✓		✓		✓		
33	¿Se considera usted participativo en las actividades que propone su empresa?	✓		✓		✓		
34	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos materiales necesarios?	✓		✓		✓		
35	¿La empresa apoya a los trabajadores a crecer profesionalmente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CARENCIA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
36	¿La empresa le paga sus sueldo completo?	✓		✓		✓		
37	¿La empresa entrega utilidades a los trabajadores?	✓		✓		✓		
38	¿La empresa le entrega sus boletas de pago en fechas adecuadas?	✓		✓		✓		
39	¿La empresa cumple con brindarle su tiempo de vacaciones?	✓		✓		✓		
40	¿La empresa está al día en el pago de su seguro?	✓		✓		✓		
41	¿La empresa brinda información acerca de incentivos salariales?	✓		✓		✓		
42	¿La empresa reconoce el desempeño de los trabajadores (trabajador del mes)?	✓		✓		✓		
43	¿La empresa brinda capacitaciones?	✓		✓		✓		
44	¿La empresa valora su esfuerzo laboral?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: METAS Y OBJETIVOS								
		Si	No	Si	No	Si	No	
45	¿Usted trabaja en equipo en las actividades encomendadas por la empresa?	✓		✓		✓		
46	¿Tiene conflictos con sus compañeros por culpa de su carácter dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
47	¿Deja que sus emociones dominen sus situaciones laborales?	✓		✓		✓		

48	¿Con qué frecuencia cumple lo que promete hacer en la empresa?	✓		✓		✓	
49	¿Se considera eficiente en su desempeño laboral?	✓		✓		✓	
50	¿Escucha sugerencias de otras personas en la empresa?	✓		✓		✓	
51	¿Aplica estrategias para mejorar su rendimiento en la empresa?	✓		✓		✓	
52	¿Acierta con las decisiones que toma en su desempeño laboral?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO



Mgtr. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de Setiembre del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FLUJO DE RECURSOS HUMANOS								
1	¿Considera que la empresa realiza un proceso correcto de reclutamiento?	✓		✓		✓		
2	¿La empresa realiza una prueba masiva para la contratación del personal nuevo?	✓		✓		✓		
3	¿La empresa le solicitó requisitos antes de ser contratado?	✓		✓		✓		
4	¿La empresa hace un comunicado de las normas internas de la misma?	✓		✓		✓		
5	¿Recibe llamadas de atención por parte de sus superiores con respecto a su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Ha presentado algún tipo de dificultad al realizar tareas encomendadas por sus superiores?	✓		✓		✓		
7	¿Considera que se aplica línea de carrera en la empresa?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EDUCACION Y DESARROLLO								
8	¿Sus superiores le brindaron información acerca de las funciones que tiene que realizar en la empresa?	✓		✓		✓		
9	¿La empresa le brinda información de las actividades que realiza?	✓		✓		✓		
10	¿La empresa valora o incentiva los logros de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
11	¿Con qué frecuencia la empresa califica su trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿La empresa con qué frecuencia se realizan los ascensos?	✓		✓		✓		
13	¿Con qué frecuencia recibe merchandising por parte de la empresa?	✓		✓		✓		
14	¿La empresa le brinda herramientas adecuadas para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SISTEMAS DE TRABAJO								
15	¿Le explican el reglamento interno de la empresa?	✓		✓		✓		
16	¿Considera que le alcanza el día para terminar su trabajo en la empresa?	✓		✓		✓		
17	¿Los materiales otorgados por la empresa le dura por lo menos un mes?	✓		✓		✓		
18	¿Se realiza trabajos en equipo en la empresa?	✓		✓		✓		
19	¿Presenta un plan de trabajo a sus superiores en la empresa?	✓		✓		✓		

20	¿Se actualizan los procedimientos de trabajo en la empresa?	✓		✓		✓	
21	¿La empresa analiza la situación de su área?	✓		✓		✓	
22	¿La empresa realizan actividades recreativas dentro de la misma?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: COMPENSACION LABORAL		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿La empresa realiza actividades de integración fuera del trabajo?	✓		✓		✓	
24	¿Se siente motivado al momento en que trabaja en la empresa?	✓		✓		✓	
25	¿Está satisfecho con su sueldo en la empresa?	✓		✓		✓	
26	¿La empresa le comunica al momento en que se le deposita su pago?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dra. Grisi Bernardo Santiago*

DNI: *10041765*



Especialidad del evaluador: **DOCENTE TEMÁTICO**

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de Setiembre del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: MOTIVACIÓN

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ESFUERZO PERSONAL								
27	¿Se considera usted optimista al realizar sus actividades mientras labora?	✓		✓		✓		
28	¿Usted persevera para conseguir logros dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
29	¿Le llegan amonestaciones por tardanzas a la empresa?	✓		✓		✓		
30	¿Se considera responsable en el trabajo?	✓		✓		✓		
31	¿La empresa alienta su desarrollo laboral?	✓		✓		✓		
32	¿Se considera usted responsable al realizar sus funciones laborales?	✓		✓		✓		
33	¿Se considera usted participativo en las actividades que propone su empresa?	✓		✓		✓		
34	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos materiales necesarios?	✓		✓		✓		
35	¿La empresa apoya a los trabajadores a crecer profesionalmente?	✓		✓				
DIMENSIÓN 2: CARENCIA								
36	¿La empresa le paga su sueldo completo?	✓		✓		✓		
37	¿La empresa entrega utilidades a los trabajadores?	✓		✓		✓		
38	¿La empresa le entrega sus boletas de pago en fechas adecuadas?	✓		✓		✓		
39	¿La empresa cumple con brindarle su tiempo de vacaciones?	✓		✓		✓		
40	¿La empresa está al día en el pago de su seguro?	✓		✓		✓		
41	¿La empresa brinda información acerca de incentivos salariales?	✓		✓		✓		
42	¿La empresa reconoce el desempeño de los trabajadores (trabajador del mes)?	✓		✓		✓		
43	¿La empresa brinda capacitaciones?	✓		✓		✓		
44	¿La empresa valora su esfuerzo laboral?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: METAS Y OBJETIVOS								
45	¿Usted trabaja en equipo en las actividades encomendadas por la empresa?	✓		✓		✓		
46	¿Tiene conflictos con sus compañeros por culpa de su carácter dentro de la empresa?	✓		✓		✓		
47	¿Deja que sus emociones dominen sus situaciones laborales?	✓		✓		✓		

48	¿Con qué frecuencia cumple lo que promete hacer en la empresa?	✓	✓	✓		
49	¿Se considera eficiente en su desempeño laboral?	✓	✓	✓		
50	¿Escucha sugerencias de otras personas en la empresa?	✓	✓	✓		
51	¿Aplica estrategias para mejorar su rendimiento en la empresa?	✓	✓	✓		
52	¿Acierta con las decisiones que toma en su desempeño laboral?	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Dra. Grisi Bernardo Santiago*

DNI: *10041765*



Especialidad del evaluador: **DOCENTE TEMÁTICO**

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de Setiembre del 2017

Anexo 5: Matriz de datos

MATRIZ DE DATOS																																																						Sumatoria	
VARIABLE INDEPENDIENTE GESTION DE RECURSOS HUMANOS																										VARIABLE DEPENDIENTE MOTIVACION																										Variable Independiente	Variable Dependiente		
FLUJO DE RECURSOS HUMANOS							EDUCACION Y DESARROLLO							SISTEMAS DE TRABAJO							COMPENSACION LABORAL					ESFUERZO PERSONAL							CARENCIA							METAS Y OBJETOS															
Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52			
1	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1	5	3	1	3	2	5	5	3	5	5	5	1	1	5	5	4	5	5	1	5	4	5	4	3	3	3	1	1	4	3	1	1	3	3	5	1	1	5	5	5	5	5	79	87	
2	3	4	3	3	2	3	1	2	3	1	2	1	1	4	2	2	5	3	3	2	3	1	1	3	2	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1	4	4	4	4	4	65	72	
3	3	2	5	3	3	2	5	4	4	2	2	2	1	3	2	4	3	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	4	2	5	3	5	5	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	1	1	5	5	3	4	5	71	80		
4	3	3	4	3	4	3	4	5	2	1	1	3	2	3	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	5	5	1	4	2	3	3	3	4	3	1	1	3	3	1	1	1	3	4	1	1	3	5	5	4	3	65	73		
5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	2	1	3	3	2	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	5	5	4	4	88	91		
6	4	4	5	3	2	2	3	5	4	3	3	1	1	4	2	4	3	4	3	2	3	1	1	4	2	1	5	5	1	5	3	5	3	4	3	5	2	2	2	1	1	1	3	5	1	1	5	5	5	5	74	85			
7	4	4	5	4	5	2	2	5	4	2	2	1	2	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	1	5	5	5	4	98	95	
8	4	4	5	5	1	1	3	5	4	1	1	1	1	4	1	5	4	3	1	2	2	1	1	5	2	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	1	1	3	1	5	1	1	5	5	5	5	4	91	94		
9	4	4	5	4	2	3	2	5	3	5	5	2	1	2	3	3	2	5	4	5	5	1	1	3	4	1	5	3	3	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	1	1	5	5	4	5	5	84	98	
10	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	2	5	3	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	3	4	2	2	4	4	3	3	4	74	74	
11	3	3	2	2	3	1	3	4	2	1	4	2	1	4	2	3	2	3	3	2	3	1	1	3	3	2	4	4	3	5	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	3	1	2	4	5	3	3	63	75		
12	3	3	1	2	3	4	5	5	2	2	2	2	2	4	3	3	3	5	3	1	3	1	1	3	3	1	3	4	4	5	2	5	2	4	4	3	1	1	4	4	1	1	1	2	5	3	3	4	4	5	4	70	83		
13	1	3	3	1	4	3	3	3	2	1	2	2	1	3	1	3	3	2	3	2	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	56	63		
14	5	5	5	3	1	1	4	5	3	3	3	1	1	4	3	4	4	4	4	2	3	3	1	1	3	3	2	4	4	2	5	5	4	4	3	4	3	1	3	1	1	1	3	2	1	5	5	1	1	5	5	5	5	77	87
15	4	4	5	5	2	2	1	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	1	1	2	2	1	3	5	2	4	2	3	3	2	1	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2	3	4	5	3	2	70	62			
16	3	4	3	4	1	1	5	4	4	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	1	5	5	4	3	5	1	5	5	3	4	1	1	1	5	1	1	5	5	5	5	84	92		
17	5	2	5	4	1	1	5	1	5	5	1	5	2	2	3	5	3	5	4	4	5	1	1	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	4	5	1	5	5	5	1	2	2	5	5	1	1	5	5	5	5	89	102	
18	4	4	5	1	3	5	4	4	4	3	4	3	1	3	1	3	3	4	3	3	3	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	1	4	4	1	2	1	3	4	2	2	3	4	4	4	79	83		
19	5	4	5	4	3	1	5	5	2	4	3	3	2	5	3	5	4	5	1	4	5	3	1	5	5	5	5	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	1	1	4	5	4	5	5	97	106	
20	4	4	5	3	5	4	1	3	5	1	2	1	1	3	4	4	4	3	2	1	2	1	1	3	3	2	4	5	5	5	1	5	2	3	1	5	1	2	4	3	1	1	1	2	4	2	1	4	4	5	4	4	72	79	
21	5	5	5	3	4	1	3	4	4	3	3	1	1	2	3	5	1	3	4	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1	5	3	3	5	2	3	1	2	4	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	5	5	4	73	70	
22	4	4	5	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	1	2	4	2	2	2	2	2	3	3	1	1	5	5	5	5	5	81	88		
23	4	4	5	2	2	2	3	5	1	1	4	3	1	4	2	4	4	4	1	4	3	3	1	1	1	2	1	4	4	2	5	3	5	1	4	4	4	1	1	1	3	1	3	5	3	5	3	2	3	4	5	5	4	68	81
24	3	5	5	4	2	1	2	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	1	1	4	5	1	5	2	4	5	4	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	5	3	1	5	5	5	4	74	83
25	3	4	5	5	2	3	3	5	5	3	5	3	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	2	5	5	5	4	5	3	4	5	1	5	1	5	5	1	3	3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	101	100		
26	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	4	4	2	2	2	1	3	2	1	3	4	2	4	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	5	5	5	4	67	78		
27	5	5	5	4	1	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	1	3	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	1	1	5	5	5	1	3	3	3	1	3	5	5	5	4	109	99		
28	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	1	1	2	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	3	2	3	4	4	4	4	54	69		
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	4	5	3	3	1	1	4	3	1	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	1	4	4	5	4	3	74	75	
30	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	1	4	5	2	5	3	5	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	1	1	4	5	5	5	3	64	78	
	108	109	124	94	77	75	90	120	97	69	90	60	49	103	84	108	101	101	101	93	97	51	39	95	86	70	122	129	71	141	91	132	109	102	93	103	51	66	90	90	52	46	62	80	123	44	45	128	139	137	132	124	2291	2502	
	PROMEDIO																																																				76	83	
V5	6	5	19	3	3	2	4	13	4	2	5	0	1	2	3	6	6	8	5	5	7	2	0	5	2	5	12	14	2	22	4	16	9	2	1	8	1	2	5	3	1	1	2	3	12	0	0	14	20	21	16	11			
V4	10	13	1	8	3	3	5	7	8	1	4	0	0	13	5	9	7	5	8	6	3	1	1	4	6	2	9	12	4	7	6	10	8	10	10	3	2	4	7	5	1	0	2	1	9	0	0	10	9	5	10	13			
V3	11	8	7	12	8	10	13	7	10	11	10	10	2	11	10	12	11	10	12	8	13	3	1	14	11	3	8	3	6	1	10	4	8	16	12	14	2	4	6	14	4	1	5	13	9	4	4	6	1	4	4	5			
V2	2	4	1	4	10	8	3	3	7	6	8	10	11	4	7	3	4	4	3	9	4	4	4	5	8	8</																													